© THE QUEEN'S PRINTER FOR ONTARIO
1998

REPRODUCED WITH PERMISSION

L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR L'ONTARIO

REPRODUIT AVEC PERMISSION

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Ontario Human Rights Commission

Commission ontarienne des droits de la personne

Ontario

«La reconnaissance de la dignité inhérente à tous les membres de la famille humaine et de leurs droits égaux et inaliénables constitue le fondement de la liberté, de la justice et de la paix dans le monde.»

Rapport Annuel
1997-1998

Commission ontarienne des droits de la personne

Sommaire

Le message du Commissaire en chef	**5**
Préface	**7**
La déclarartion universelle des droits de l'Homme : notre fil d'Ariane	**8**
L'exercice 1997-1998 : en rétrospective	**10**
La réflexion sur l'essentiel	10
Les changements touchant l'ensemble de la Commission	15
Les changements touchants la gestion des dossiers	19
Les principales causes défendues	27
Les principales activités d'éducation du public	2
Les activitiés à l'échelle nationale	33
Les activitiés à l'échelle internationale	33
Les questions d'actualité en Ontario	**34**
La protection des locataires	34
Les relations interraciales	35
Les personnes autochtones	3
Les personnes handicapées	3
L'orientation sexuelle	40
Le harcèlement sexuel	45
La grossesse	47
La discrimination systémique	49
L'interprétation du *Code* et les pouvoirs discrétionnaires de la Commission	50
Les principes des droits de la personne	5
Annexes	**56**

100-03101/

Publié par la Commission ontarienne des droits de la personne
Province de l'Ontario, Toronto, Canada
©1998, Gouvernement de l'Ontario
ISSN 0229-5210 6/98 1M
Available in English

Ontario Human Rights Commission

Chief Commissioner

180 Dundas Street West
Toronto ON M7A 2R9
Tel: 416.314.4541

Commission ontarienne des droits de la personne

Commissaire en chef

180 rue Dundas ouest
Toronto ON M7A 2R9
Tél: 416.314.4541

Ontario

Juin 1998

L'honorable Isabel Bassett
Ministre des Affaires civiques,
de la Culture et des Loisirs
6ᵉ étage, 77 rue Bloor ouest
Toronto (Ontario)
M7A 2R9

Madame la ministre,

Conformément au paragraphe 31(1) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, j'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de la Commission ontarienne des droits de la personne pour l'exercic 1997-1998 qui doit être déposé à l'Assemblée législative de l'Ontario.

Ce rapport présente les activités de la Commission jusqu'au 31 mars 1998.

Veuillez agréer, Madame la ministre, l'expression de ma haute considération.

Le commissaire en chef,

Keith C. Norton, Q.C., B.A., LL.B.

Préface

C'est à nouveau un honneur pour moi de rendre compte des activités de la Commission à la ministre des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs, à l'Assemblée législative, ainsi qu'aux Ontariennes et Ontariens, cette fois pour l'exercice 1997-1998. Vu que 1998 marque le cinquantième anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'Homme, nous dédions ce rapport annuel à la reconnaissance de cet important jalon dans l'histoire de l'humanité civilisée et de sa lutte en faveur du respect de la dignité de toute personne.

Durant l'exercice écoulé, nous avons procédé à de profonds changements au sein de la Commission, afin de nous donner les moyens de fournir nos services avec davantage d'efficacité, de compétence et de sensibilité aux attentes du public. Nous nous sommes entre autres doté d'une technologie de l'information à la pointe du progrès, de services de renseignements et d'accueil améliorés, d'un processus de médiation formel et d'une meilleure stratégie de gestion des dossiers.

Les objectifs que nous avions fixés à notre personnel à l'égard de cet exercice étaient pour le moins ambitieux et pourtant, dans l'ensemble, tout le monde s'est montré à la hauteur de la situation. La familiarisation des uns et des autres avec les nouvelles procédures et les outils de travail modernisés a causé d'inévitables retards, que nous avons toutefois pu minimiser en organisant plus de 1 900 jours-personnes de formation, notamment dans des domaines tels que l'utilisation de la technologie, les services de renseignements et d'accueil, la médiation et les enquêtes sur la discrimination systémique.

Bien que tout ceci n'ait pas été sans effet sur nos statistiques de fin d'année, nous ne doutons pas un instant que nous pourrons mener à bien notre plan triennal, dont le but ultime est de réduire notre charge de cas à des affaires courantes.

Nous avons par ailleurs mis au point un document qui énonce bien clairement la mission, les valeurs et les principes directeurs de la Commission et nous avons adopté un code de déontologie que les commissaires et le personnel de la Commission devront respecter dans l'exécution de leurs fonctions respectives.

Mieux équipée que jamais, la Commission est bien déterminée à faire tout son possible pour assurer aux Ontariennes et aux Ontariens, qui sont ni plus ni moins que sa raison d'être, un service sans cesse amélioré.

Les commissaires et notre personnel ne perdent jamais de vue que le mandat de la Commission est d'appuyer la politique officielle du gouvernement de l'Ontario, qui est de :

... faire reconnaître la dignité et la valeur de toute personne et d'assurer à tous les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination contraire à la loi, et à créer un climat de compréhension et de respect mutuel de la dignité et de la valeur de toute personne, de façon que chacun se sente partie intégrante de la collectivité et apte à contribuer pleinement à l'avancement et au bien-être de la collectivité et de la province.

Keith Norton, c.r., B.A., LL.B.

La Déclaration universelle des droits de l'Homme : notre fil d'Ariane

Voici que nous avons entamé l'année qui marquera le 50e anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'Homme, le fil d'Ariane de toutes les activités entreprises de par le monde en matière de droits de la personne. Ce texte, rédigé et signé au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, avant que le passage du temps n'ait pu estomper le souvenir des atrocités de ce conflit, reste à la base des efforts qui se poursuivent jusqu'à ce jour pour arriver à la reconnaissance et à l'application des droits essentiels de tout homme, femme ou enfant. Il continue d'être la source d'inspiration de tous ceux et celles qui œuvrent à la défense des droits de la personne.

Rien d'étonnant à cela, si l'on considère que la Déclaration établit des principes fondamentaux tels que le droit de tout individu à la vie, à la liberté et à la sûreté de sa personne, l'égalité de toutes les personnes devant la loi et leur droit sans distinction à une égale protection de la loi, le droit de toute personne, en pleine égalité, à ce que sa cause soit entendue équitablement et publiquement par un tribunal indépendant et impartial, d'être présumée innocente jusqu'à ce que sa culpabilité ait été légalement établie si elle est accusée d'un acte délictueux, de circuler librement et d'être à l'abri d'intrusions arbitraires dans sa vie privée ou encore le droit de toute personne à la liberté d'opinion, à la liberté d'expression et à la liberté d'association pacifique.

Ce texte établit aussi le droit au travail et à des conditions de travail équitables et satisfaisantes, le droit à l'éducation, le droit à un niveau de vie suffisant pour pouvoir se loger de façon décente, et enfin le droit de prendre part à la direction des affaires publiques de son pays et à la vie culturelle de la communauté. Il évoque une société libre et démocratique, au sein de laquelle chacun, dans l'exercice de ses droits et la jouissance de ses libertés, est soumis qu'aux limitations établies par la loi :

...exclusivement en vue d'assurer la reconnaissance et le respect des droits et libertés d'autrui et afin de satisfaire aux justes exigences de la morale, de l'ordre public et du bien-être général dans une société démocratique. (Article 29)

Ces mots ont eu une portée historique, vu qu'ils ont incité des pays aux quatre coins du monde à s'entendre sur un certain nombre de pactes et de conventions visant à codifier en droit les principes universels qu'ils énoncent. Le Canada, en tant que signataire de ces documents, s'est engagé à respecter ces principes. Il a dans une large mesure satisfait à cet engagement par la mise en place de sa propre législation des droits de la personne, dont il a confié l'application à des organismes indépendants tels que la Commission ontarienne des droits de la personne.

Elle est le fondement même de notre pensée et de nos idées actuelles en matière de justice sociale

La déclaration de 1948 est cependant bien plus encore que l'inspiration du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et d'autres lois canadiennes similaires. Elle est le fondement même de notre pensée et de nos idées actuelles en matière de justice sociale et de ce fait, elle pose les jalons de nos attentes et de nos objectifs à cet égard.

Les mots de ce texte intemporel sont aussi percutants, aussi vrais et aussi bouleversants aujourd'hui qu'ils ne l'étaient il y a cinquante ans. Ils trouvent leur écho dans les efforts de tous ceux et celles qui œuvrent de nos jours à la défense et à la promotion des droits de la personne. Ils nous motivent, nous guident et donnent un sens à notre travail. Nous savons que nous avançons dans la bonne direction, car nous suivons le chemin que nous trace ce texte. Nous honorons cette déclaration et nous la célébrons en cette année historique qui marque son cinquantième anniversaire.

L'exercice 1997-98 : en rétrospective

Dans notre dernier rapport annuel, nous avions pris un certain nombre d'engagements précis, voire quantifiables, vis-à-vis des Ontariennes et des Ontariens. Publiés dans la partie du rapport de l'an passé intitulée «Le cadre de responsabilisation», ces engagements devaient aider les commissaires et notre personnel, mais aussi et surtout le public, à suivre les changements que la Commission avait décidé d'entreprendre, leur concrétisation et leur efficacité.

Au cours de l'exercice écoulé, nous nous sommes donc servis de ce cadre de responsabilisation pour mieux suivre les transformations qui se sont opérées au sein de la Commission. Il nous a aidés à revoir les objectifs que nous nous étions fixés pour l'exercice, à évaluer nos réussites et nos problèmes et à formuler de nouveaux engagements pour l'exercice à venir. Ces différentes étapes sont reprises plus en détail aux pages qui suivent, dans les rubriques intitulées «Le bilan».

Un an après avoir publiquement pris ces engagements concernant les différents aspects du travail de la Commission, nous sommes dans l'ensemble très fiers de ce qu'il nous a été possible d'accomplir. La concrétisation des changements annoncés a exigé plus d'un tour de force de la part de notre personnel dans le courant de l'exercice, mais nous avons ainsi pu atteindre bon nombre des résultats que nous avions visés.

Les objectifs de la Commission pour l'exercice 1998-1999 sont comparables à ceux des années précédentes. Ils sont le prolongement naturel de la restructuration interne et des autres améliorations intervenues dans notre fonctionnement depuis quelques années. D'ici la fin de l'exercice en cours, nous voulons essentiellement :

1. rehausser la qualité et la rapidité d'exécution des services de la Commission;
2. faire progresser notre programme d'information et d'éducation du public sur les droits de la personne, conformément à notre plan stratégique triennal existant.

LA RÉFLEXION SUR L'ESSENTIEL

Face à la multitude de changements intervenus durant cet exercice, nous avons décidé de prendre un peu de recul et de réfléchir aux constantes qu'il fallait à notre sens préserver au sein de la Commission. Nous avons tenté de mettre le doigt sur les aspects qui caractérisent la Commission en tant que lieu de travail et qui créent l'atmosphère indispensable à son bon fonctionnement.

De cette réflexion sont issus deux documents distincts : *l'Énoncé de mission* et *le Code de déontologie* de la Commission ontarienne des droits de la personne. Résumés ci-après, ces documents sont disponibles en annexe dans leur version intégrale.

L'Énoncé de Mission

Ce texte de deux pages, approuvé par la Commission en novembre 1997, énonce de façon succincte la mission de la Commission ontarienne des droits de la personne, puis il présente les éléments organisationnels auxquels elle attache le plus de valeur et les engagements qu'elle a pris pour tirer le meilleur parti de ces éléments.

Le contenu de l'énoncé

La mission de la Commission, basée sur son mandat tel qu'il est défini dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, rappelle que la *raison d'être* de la Commission est d'offrir à la population de la province un leadership solide et des services de qualité en matière de lutte contre la discrimination, afin d'éliminer celle-ci de notre société. Il précise que la Commission s'efforcera pour cela d'assurer :

- l'application efficace du *Code des droits de la personne* de l'Ontario;
- la promotion et le progrès des droits de la personne.

Nos valeurs et nos principes

Cette partie du texte énumère les éléments auxquels la Commission attache le plus de valeur, puis expose ce qu'elle compte faire pour les préserver.

Le leadership

- promouvoir une interprétation large et éclairée du *Code*,
- contribuer à la résolution des problèmes de justice sociale et de droits de la personne en général.

L'éducation du public

- adopter une approche stratégique de l'éducation du public,
- élaborer des partenariats axés sur l'avancement des droits de la personne.

La qualité des services

- veiller à offrir des services de haute qualité qui soient accessibles et souples, équitables, sensibles à la diversité de la population servie et toujours respectueux.

La consultation

- consulter notre personnel et les collectivités que nous servons et les inviter à participer à l'avancement des questions liées aux droits de la personne.

L'application efficace du Code

- mettre en œuvre un système d'application du *Code* objectif, juste, accessible, sensible à la diversité de la population, opportun et souple.

Les membres de notre personnel

- maintenir des pratiques d'embauche et d'emploi équitables;
- encourager la diversité de la main-d'œuvre à tous les niveaux;
- tenir compte de leurs besoins spéciaux au sens du *Code*;
- appuyer les possibilités d'autoapprentissage et de formation en cours d'emploi;
- s'attendre à un bon rendement et le récompenser;
- encourager de bonnes relations entre les membres du personnel, leurs représentants et la Commission en tant qu'employeur, et en particulier la coopération et la communication.

L'efficaté au niveau de la gestion

- assurer une gestion financière prudente,
- respecter les politiques et les procédures de la Fonction publique de l'Ontario et toutes les conventions collectives applicables à celle-ci.

Le Code de déontologie

L'historique

Le Centre de développement du leadership et le Secrétariat du Conseil de gestion étudient présentement la possibilité de mettre en place un code de déontologie applicable à l'ensemble des fonctionnaires de l'Ontario. Compte tenu des responsabilités très particulières de la Commission et de la surveillance étroite sous laquelle elle doit s'en acquitter, il nous a toutefois semblé bon d'adopter nos propres règles de conduite professionnelle. La Commission a retenu les services d'une société d'experts conseils pour l'aider dans cette délicate tâche.

La société en question a, sur une période de trois mois, mené des entrevues avec un échantillonnage de membres du personnel de la Commission et animé des discussions de groupe auxquelles ont participé des personnes qui ont à un moment ou à un autre déposé une plainte pour atteinte aux droits de la personne, des personnes qui conseillent les particuliers ou organismes faisant l'objet d'une telle plainte, de même que des représentantes et représentants de groupes de défense d'intérêts sociaux, de divers syndicats et de plusieurs associations professionnelles. Elle a ensuite rédigé le document final en collaboration avec un comité de déontologie (formé de membres du personnel exerçant des fonctions variées et d'une personne parmi les commissaires).

Le Credo

Le code de déontologie ainsi mis au point a pour introduction le credo suivant :

La Commission ontarienne des droits de la personne veille à ce que l'ensemble des politiques, des pratiques et des décisions qu'elle adopte ou prend en vue d'accomplir sa mission reflètent et appuient la probité sans faille de ses commissaires et de son personnel.

Les principes et les normes de conduite

Le code de déontologie énumère ensuite sept principes fondamentaux, dont chacun est expliqué en quelques mots, puis suivi d'un exposé point par point des normes de conduite professionnelle que les commissaires et le personnel de la Commission devront respecter pour s'y conformer. Ces sept principes et leur courte explication sont repris ci-après.

Respect et défense des principes du Code des droits de la personne

Les commissaires et le personnel de la Commission ontarienne des droits de la personne respectent et défendent les principes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, exprimés dans son préambule.

Harmonie interne

Les relations entre les commissaires et le personnel de la Commission reflètent l'esprit et la lettre du *Code*, dans un climat d'égalité, d'équité et de respect mutuel.

Intégrité

Les commissaires et le personnel de la Commission font preuve d'intégrité dans tous les aspects de leur travail.

Impartialité

Les commissaires et le personnel de la Commission s'acquittent manifestement de leurs fonctions sans aucun préjugé personnel ou professionnel.

Qualité des services au public

Les commissaires et le personnel de la Commission offrent au public des services de la plus haute qualité, à la fois accessibles, souples et adaptés aux besoins des membres de la population variée de l'Ontario. La prestation des services se fait de façon équitable, dans le respect de la dignité de chacun et du droit de toute personne d'être à l'abri de la discrimination et pleinement informée des questions qui la concernent. La prestation des services est donc manifestement raisonnable, transparente et équitable, conformément à la loi et aux principes de justice naturelle.

Maintien de la confiance du public

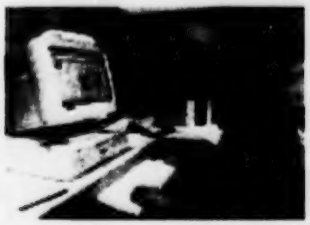
Les commissaires et le personnel de la Commission veillent en tout temps à faire preuve d'équité et de bon sens dans leur conduite et leurs décisions.

Appui des objectifs de la Commission

Le personnel de la Commission appuie les objectifs de la Commission et les stratégies mises au point pour respecter l'esprit et la lettre de sa mission.

La Commission a par ailleurs décidé de retenir les services d'une personne spécialisée en déontologie, dont le rôle sera de faciliter l'adoption de ces règles de conduite professionnelle et de probité accrue par les membres de son personnel et par ses commissaires. Cette personne se tiendra à la disposition de ces derniers pour répondre à leurs questions en matière de déontologie et leur donner des conseils sur la conduite à adopter en cas de doute.

Les mécanismes de responsabilisation



Comme le fait clairement ressortir le présent rapport, la Commission ne ménage pas ses efforts pour tenir ses engagements et rendre compte du travail qu'elle accomplit en vue de s'acquitter du mandat que lui confie le *Code*. Des objectifs clairs sont fixés, puis on évalue à intervalles réguliers les progrès accomplis dans la réalisation de ces objectifs, et cela afin de continuer à améliorer la qualité des services et de tenir le public informé de ses activités.

En plus des initiatives internes d'évaluation, les activités et les décisions de la Commission sont soumises à plusieurs mécanismes externes de surveillance. Le public peut à tout moment déclencher l'un de ces mécanismes et ainsi soumettre presque n'importe quelle activité de la Commission à un examen scrupuleux.

La structure de la Commission et sa procédure de réexamen interne

Bien qu'elle soit un organisme gouvernemental, la Commission est dotée d'une structure telle que ses décisions relatives aux causes qui lui sont soumises sont libres de toute ingérence politique. Les commissaires, que le lieutenant-gouverneur en conseil nomme par décret, ne participent aucunement aux activités de médiation entre les parties en litige, ni à l'enquête sur une plainte. Ils rendent leurs décisions en s'appuyant, d'une part, sur les renseignements et la preuve que leur fournissent les agentes et les agents d'enquête de la Commission et, d'autre part, sur les principes d'équité administrative.

La Commission s'est par ailleurs dotée d'un mécanisme interne qui lui permet de procéder sur demande au réexamen d'une décision des commissaires, tel que prévu à l'article 37 du *Code*. Cette procédure vise à garantir la prise de décisions justes et cohérentes.

Les mécanismes externes

La Commission est soumise à une surveillance constante par :

Le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (chargé d'enquêter sur les plaintes relatives à un refus de la Commission de divulguer un document);

Le Bureau de l'ombudsman (chargé d'examiner la façon dont la Commission traite les plaintes sur le plan de la procédure, des délais ou autre);

Un enquêteur indépendant (chargé d'enquêter sur les plaintes déposées contre la Commission elle-même et qui relève de la Commission canadienne des droits de la personne);

La Cour divisionnaire (qui examine les décisions rendues par la Commission aux termes des articles 34, 36, et 37, afin de voir si elles reflètent bien les principes d'équité administrative et de justice naturelle ou si elles contiennent au contraire des erreurs de droit).

De plus, la Commission est légalement tenue de déposer le 30 juin de chaque année au plus tard le rapport de ses activités pour la période du 1er avril au 31 mars qui précède.

LES CHANGEMENTS TOUCHANT L'ENSEMBLE DE LA COMMISSION

La Direction des services généraux de la Commission œuvre essentiellement derrière les coulisses, en ce sens qu'elle facilite le fonctionnement de la Commission en accordant des services de soutien à toutes les autres directions. Durant l'exercice écoulé, elle a entrepris plusieurs initiatives clef qui sont décrites plus en détail ci-après.

La restructuration de la Commission

La restructuration des bureaux régionaux

La restructuration des bureaux régionaux de la Commission était dans l'ensemble achevée avant le début du dernier exercice, sauf à Toronto. Les trois premiers mois de l'exercice écoulé ont en effet vu la consolidation des bureaux de Toronto Est, Toronto Ouest et Toronto Centre en un seul bureau de la Région du Grand Toronto, chargé de deux fonctions spéciales, la médiation et les enquêtes. Le bureau de la Région du Grand Toronto est domicilié dans les locaux du bureau principal de la Commission, au centre-ville de Toronto.

Le Bureau du registraire

Le transfert de certaines responsabilités au Bureau du registraire, dont le poste a été créé tout récemment, avait lui aussi démarré avant le début de l'exercice écoulé et s'est poursuivi jusqu'en septembre 1997. Le Bureau du registraire s'occupe désormais du traitement d'une plainte, depuis le moment où le dossier quitte le bureau régional compétent jusqu'au moment où les Commissaires rendent leur décision finale, des avis de décision aux parties plaignantes et aux parties mises en cause, des demandes de réexamen et enfin des examens par le Bureau de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée ou du Bureau de l'ombudsman.

La modernisation de la technologie

Au cours du dernier exercice, la Commission a achevé la modernisation de fond en comble de son infrastructure technologique. Elle a en effet équipé tous ses bureaux régionaux de nouveaux ordinateurs et logiciels. Tous les bureaux de la Commission sont maintenant reliés par ordinateur, ce qui facilite les communications internes et la marche du travail en général.

La Commission s'est dotée d'un système informatique de gestion des dossiers à la pointe du progrès qui facilite le traitement et le suivi d'une plainte à toutes les étapes. En plus de produire automatiquement des rapports normalisés et des lettres types aux parties et au public, ce système permet la consultation en direct de décisions antérieures et de lois pertinentes et offre différentes possibilités d'analyse des cas.

Toutes les directions de la Commission utilisent ce système informatique, qui comporte des modules spéciaux pour l'accueil, le traitement des demandes de renseignements et des demandes d'invoquer l'article 34 pour ne pas traiter une plainte, la médiation, la répartition des dossiers, les enquêtes, la conciliation, les questions d'accès à l'information, les examens par l'ombudsman, les décisions de la Commission, les réexamens, les politiques et l'éducation du public, les questions de droit et les litiges, et enfin le suivi de la correspondance. Ce système non seulement facilite la prestation de services efficaces et satisfaisants, mais aide les dirigeantes et dirigeants de la Commission à surveiller l'adhérence aux objectifs établis en matière de gestion des dossiers.

Le perfectionnement du personnel

La Commission a mis au point un programme de perfectionnement sur trois ans pour l'ensemble de son personnel, qu'elle a consulté à ce sujet. Ce programme, qui reflète la pensée actuelle en matière d'apprentissage organisationnel, s'éloigne des anciennes méthodes d'enseignement magistral en faveur d'une formation assistée par ordinateur davantage axée sur les apprenantes et les apprenants. Ses composantes variées se prêtent aussi bien à la formation simultanée de l'ensemble du personnel ou des membres d'une ou de plusieurs

directions qu'à la formation de quelques personnes intéressées seulement. Durant l'exercice écoulé, ce programme a donné lieu aux activités suivantes :

- une journée d'initiation aux dernières politiques en date de la Commission organisée pour l'ensemble de son personnel;
- des séances à l'intention du personnel chargé des services de renseignements et d'accueil concernant l'interprétation du *Code* et l'étendue de la compétence de la Commission, les politiques de celle-ci, l'aiguillage vers d'autres organismes, l'application de l'article 34 et le service à la clientèle en général;
- un stage de formation de sept jours à l'intention des agentes et des agents qui s'occupent des enquêtes sur la discrimination systémique, la nature changeante de la discrimination, la médiation et les techniques pour mieux gérer sa charge de travail.

Le bilan

Les engagements pris et les résultats

Nous sommes heureux de pouvoir dire que la Commission a été en mesure de tenir durant l'exercice écoulé les engagements qu'elle avait pris dans son dernier rapport annuel en ce qui concerne la restructuration des bureaux régionaux de Toronto, l'inauguration du Bureau du registraire, la modernisation de la technologie et le redoublement d'efforts en matière de perfectionnement du personnel.

La technologie - L'acquisition d'outils technologiques plus modernes a donné les résultats escomptés concernant la gestion des dossiers. À titre d'exemple :

- le système informatique de gestion des dossiers facilite l'établissement de normes en matière de délais d'exécution de certaines tâches, ainsi que la surveillance de la conformité à ces normes;
- la modernisation de la technologie a permis au personnel chargé des services de renseignements et d'accueil d'absorber une charge de travail accrue;
- l'incorporation de modèles d'actes, de décisions antérieures et de lois pertinentes, de même que d'un outil d'analyse des cas, facilite le travail du personnel chargé de la médiation et des enquêtes;
- grâce au nouveau système informatique, toutes les données recueillies lors d'un premier contact avec une cliente ou un client sont transmises par voie électronique aux personnes qui doivent donner suite à sa plainte ou à sa demande, selon le cas, ce qui évite la nécessité de reproduire les données et élimine donc les possibilités d'erreurs à ce niveau;
- l'effet conjugué de la modernisation de la technologie et de la révision de nos procédures nous a permis de mieux tenir compte de tous les aspects des politiques de la Commission et des questions de droit dans le traitement des plaintes.

Le perfectionnement du personnel - Dans ce domaine comme dans le précédent, nous avons réalisé nos objectifs pour l'exercice, qui étaient d'organiser des séances de formation à intervalles réguliers pour les membres de notre personnel, et ainsi d'améliorer la qualité et l'uniformité de nos services. Durant l'exercice écoulé, nous avons offert des possibilités de formation approfondies à notre personnel dans tous les secteurs d'activité de la Commission, tels que décrits un peu plus haut.

La prudence au niveau de la gestion financière - Comme prévu, il nous a été possible d'atteindre les objectifs que nous nous étions fixés pour l'exercice (perfectionnement plus poussé du personnel, modernisation de la technologie et multiplication des activités d'éducation du public) grâce à une redistribution des crédits affectés à la Commission pour cette période.

Les engagements pour l'exercice à venir

Nos projets pour l'exercice en cours concernant le fonctionnement de la Commission visent à compléter nos accomplissements des douze mois précédents. Nous comptons ainsi nous rapprocher de notre but ultime, qui est d'offrir des services efficaces, de qualité uniforme et donc satisfaisants au public, conformément au mandat de la Commission aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

La qualité des services - D'ici septembre 1998, la Commission adoptera un nouveau *Programme de contrôle de la qualité*, qui lui permettra de procéder à des vérifications tant de la qualité que de la rapidité d'exécution de ses services au public.

La modernisation de la technologie - En 1998-1999, la Commission s'attachera à améliorer son système informatique de sorte à accroître encore l'efficacité de la gestion des dossiers. Pour cela, elle continuera d'étudier quelles sont les tâches dans l'exécution desquelles le recours à la technologie peut présenter les plus grands avantages et de s'informer des nouveautés qui pourraient faciliter la gestion des dossiers, de même que la planification, le suivi et l'évaluation des activités d'éducation du public.

Le perfectionnement du personnel - Soucieuse de pouvoir compter sur la collaboration de personnes qualifiées et bien informées dans la poursuite de ses objectifs, la Commission continuera aussi d'offrir des possibilités de formation et de perfectionnement, qu'elles s'adressent à l'ensemble de son personnel, seulement au personnel de certaines directions ou encore à des personnes individuelles. Nous comptons entre autres mettre sur pied des activités additionnelles de perfectionnement concernant :

- les enquêtes sur la discrimination systémique et la médiation,
- l'animation de séances d'éducation du public,
- la sensibilité envers les membres du public ayant des besoins spéciaux,
- le *Code de déontologie* de la Commission,
- le *Programme de contrôle de la qualité* de la Commission.

LES CHANGEMENTS TOUCHANT LA GESTION DES DOSSIERS

La Direction des services régionaux et des enquêtes sur la discrimination systémique a sans doute été celle des quatre directions de la Commission qui a subi les changements les plus importants durant l'exercice écoulé. Grâce à la patience et à l'ingéniosité de son personnel, nous pouvons aujourd'hui entrevoir les retombées positives à long terme des nombreuses innovations dont la mise en œuvre a par moments été si laborieuse. Les changements intervenus au cours du dernier exercice en matière de gestion des dossiers sont décrits ci-après.

Les services de renseignements

Comme elle l'avait annoncé dans son rapport annuel de 1996-1997, la Commission a procédé à la centralisation de ses services de renseignements et d'accueil, qui sont désormais offerts à partir de son bureau principal au centre-ville de Toronto.

Les personnes qui appellent la Commission sont d'abord mises en communication avec un système automatisé qui leur propose plusieurs options pour entendre des renseignements enregistrés, ainsi que la possibilité de parler à une agente ou à un agent des services de renseignements.

Entre le moment où ce système automatisé a été mis en place début mai 1997 et la fin de l'exercice 1997-1998, 24,7 pour 100 des personnes qui ont appelé la Commission ont choisi de parler à une agente ou à un agent des services de renseignements (soit 32 579 personnes sur 132 034). L'ensemble des sept agentes et agents des services de renseignements dont dispose la Commission ont suivi une formation poussée concernant, d'une part, les politiques et les procédures de la Commission et, d'autre part, le service à la clientèle. Ses agentes et agents ont pour rôle de déterminer si une question relève de la compétence de la Commission et, suivant le cas, soit d'aiguiller les personnes qui appellent vers un autre organisme susceptible de les aider, soit de leur faire parvenir une trousse d'accueil (ce qui peut représenter un premier pas vers le dépôt d'une plainte officielle).

La suite donnée aux appels par les agentes et agents des services de renseignements au 31 mars 1998 était :

- pour 13 % des appels, un aiguillage vers un autre organisme,
- pour 20 % des appels, l'envoi d'une trousse d'accueil,
- pour 67 % des appels, la réponse à toutes les questions de la personne qui avait appelé sans que celle-ci n'ait besoin de faire d'autres démarches.

Les services d'accueil

Les questionnaires inclus dans les trousses distribuées par les agentes et agents des services de renseignements qui sont renvoyés à la Commission sont transmis à une agente ou à un agent d'accueil. La nouvelle équipe des services d'accueil centralisés, qui travaille elle aussi au bureau principal de la Commission, est formée de cinq personnes. Les agentes et agents d'accueil qui forment cette équipe :

- examinent les questionnaires d'accueil qui sont renvoyés à la Commission des quatre coins de la province;
- déterminent si les problèmes soulevés dans ces questionnaires tombent dans le champ d'application du *Code*;
- communiquent au besoin avec les personnes qui ont rempli un tel questionnaire pour obtenir un complément d'information;
- aident les personnes à préparer une plainte officielle, s'il y a lieu;
- signifient les plaintes officielles aux parties qui font l'objet d'une plainte (que l'on appelle les parties mises en cause ou intimées);
- accueillent la réponse des parties mises en cause;
- déterminent s'il y aurait a priori lieu d'invoquer l'article 34 pour ne pas traiter la plainte.

Sur les 6 356 questionnaires inclus dans les trousses que les agentes et agents des services de renseignements ont distribuées entre le 5 mai 1997 et la fin de l'exercice 1997-1998, 70 pour 100 (soit 4 438) ont été renvoyés à la Commission; toutefois, 30 pour 100 seulement des personnes qui avaient rempli un tel questionnaire ont déposé une plainte officielle avant la fin de l'exercice. En ce qui concerne les questionnaires restants, soit que les problèmes qu'ils soulèvent sont encore à l'étude, soit que ces problèmes ont pu être réglés, soit encore que la personne qui a rempli le questionnaire a décidé de ne pas pousser les choses plus loin.

Les services de médiation

Toujours tel que promis, la Commission a commencé à offrir des services de médiation facultatifs en 1997. Le franc succès que ces services connaissent depuis le début dépassent de loin nos attentes.

Il avait été prévu que ces services de médiation soient disponibles dès le 5 mai 1997. Toutefois, étant donné que cette date était la date d'inauguration des nouveaux services de renseignements et d'accueil centralisés qui agissent en quelque sorte comme point d'entrée des plaintes susceptibles d'être par la suite soumises aux services de médiation, le véritable démarrage de ces derniers a été retardé jusqu'en septembre.

Dorénavant, des professionnels de la médiation répondent aux demandes pour ce type de services adressées à la Commission dans tous ses bureaux régionaux et ses bureaux de district. La médiation peut intervenir à condition que la partie plaignante ait déposé une plainte officielle, que la partie mise en cause y ait répondu et que les deux parties soient d'accord pour tenter de trouver un règlement par cette voie.

La Commission est par ailleurs en train de passer en revue les plaintes déposées avant le mois d'avril 1997, afin de voir si elles pourraient se prêter à la médiation et lorsqu'elle estime que c'est le cas, elle invite les parties concernées à envisager cette option. La médiation entreprise à l'issue de ce «retour en arrière» donne en général de bons résultats.

Dorénavant, les agentes et les agents de médiation traitent aussi les demandes adressées à la Commission d'invoquer l'article 34 du *Code* pour ne pas traiter une plainte parce qu'elle remplit certains critères prévus dans cet article. Vu que près de la moitié des dossiers ouverts amènent une demande d'invoquer l'article 34 pour ne pas traiter une plainte, ce transfert de responsabilité allège considérablement la charge de travail des agentes et des agents d'enquête, ce qui contribue à l'efficacité générale des activités de la Commission. *[Il convient de noter que 83,9 pour 100 des demandes d'invoquer l'article 34 pour ne pas traiter une plainte émanent des parties mises en cause et les 16,1 pour 100 qui restent émanent du personnel de la Commission. Par ailleurs, la Commission rejette 42,1 pour 100 des demandes qui lui sont présentées à cet égard et décide malgré tout de traiter les plaintes en question.]*

Les services d'enquête

La Commission a amélioré ses services d'enquête au même titre que les autres fonctions liées au système de gestion des dossiers. Elle dispose désormais d'agentes et d'agents d'enquête spécialement formés qui peuvent consacrer tout leur temps et leur énergie aux plaintes qui :

1) ont fait l'objet d'une demande d'invoquer l'article 34, mais que la Commission a néanmoins décidé de traiter;
2) ont fait l'objet d'une médiation, mais sans succès, ou qui concernent des parties qui refusent tout simplement l'option de médiation.

Ces agentes et agents d'enquête sont répartis dans les bureaux régionaux et les bureaux de district de la Commission en fonction de la charge de cas de chacun de ces bureaux. Les avantages de la nouvelle technologie de l'information commencent à se faire sentir dans leur travail, en particulier la possibilité d'accéder rapidement à la jurisprudence et à d'autres sources d'information importantes. Le nouveau système informatique de gestion des dossiers, installé petit à petit, devrait être pleinement opérationnel en ce début d'exercice 1998-1999. Il s'agit d'un excellent outil qui aidera les agentes et les agents d'enquête à travailler de façon plus efficace et plus cohérente.

Malheureusement, les efforts déployés pour concrétiser tous ces changements ont contrecarré, du moins à court terme, les objectifs de la Commission en matière de réduction de sa charge de cas. L'ampleur des changements a en effet été telle qu'elle s'est traduite par de nombreuses absences et même la fermeture de bureaux pour des activités de formation ou de perfectionnement.

Mis bout à bout, ces facteurs ont empêché la Commission d'atteindre tous les objectifs qu'elle visait pour l'exercice écoulé. Il ne devrait toutefois s'agir là que d'un simple contretemps. Déjà, les améliorations apportées en début d'exercice aux premières étapes du traitement d'une plainte (renseignements, accueil et médiation) commencent à porter fruit. Nous sommes convaincus que les statistiques relatives aux dernières étapes du traitement des plaintes que nous publierons dans notre prochain rapport annuel feront ressortir des résultats similaires.

Le bilan

Les services de renseignements - les engagements précédents

Dans notre dernier rapport annuel, nous nous étions engagés à rendre la Commission plus accessible et pour ce faire, de servir l'ensemble des Ontariennes et des Ontariens le mieux possible et de façon uniforme par l'intermédiaire de services centralisés de renseignements. Il était question de confier ces services à une équipe spécialisée et hautement compétente qui, dès le mois de 1997, soumise à des normes détaillées, devait :

- se tenir à la disposition du public cinq jours par semaine,
- répondre le jour même à toutes les demandes de renseignements émanant du public,
- répondre en l'espace de 14 jours aux demandes de renseignements écrites.

Les services de renseignements - les résultats

Résultats quantifiables

- Les personnes qui appellent la Commission sont mises en communication avec un système de réponses préenregistrées aux questions souvent posées et peuvent parler à une agente ou à un agent des services de renseignements quel que soit le jour de la semaine.
- La durée d'attente moyenne pour parler à une agente ou à un agent des services de renseignements est de 66 secondes.
- Les agentes et agents des services de renseignements aiguillent les personnes qui appellent la Commission pour une question qui ne relève pas de sa compétence vers une personne ou un organisme susceptible de les aider, et ce le jour même de leur appel.
- Les agentes et agents des services de renseignements envoient une trousse d'accueil aux personnes qui appellent la Commission pour une question qui relève bien de sa compétence, et ce dans la journée qui suit leur appel.
- Les agentes et agents des services de renseignements transmettent les demandes de renseignements écrites aux membres du personnel compétents, qui y répondent en l'espace de deux semaines.

Les résultats non quantifiables

De nos jours, la Commission offre tout de suite des renseignements complets et cohérents aux personnes qui entrent en communication avec elle, y compris des renseignements sur le processus de traitement des plaintes, les moyens employés par la Commission pour faire appliquer le *Code* et les obligations qui découlent du dépôt d'une plainte.

Les services de renseignements - les nouveaux engagements

La Commission s'engage à maintenir les services de renseignements tels quels durant l'exercice en cours et à continuer d'en surveiller le rendement, afin de s'assurer que les agentes et les agents de ces services s'acquittent bien de leurs responsabilités suivant les normes établies en matière de délais et de qualité uniforme.

Les services d'accueil - les engagements précédents

Dans son rapport annuel de 1996-1997, la Commission s'était par ailleurs engagée à améliorer l'efficacité et la qualité uniforme de ses services à la prochaine étape du traitement des plaintes en mettant en place des services *d'accueil* centralisés à guichet unique. Il était également question de confier ces services à une équipe spécialisée et hautement compétente qui, dès le mois de 1997, elle aussi soumise à des normes détaillées, devait :

- mener une entrevue avec les personnes qui communiquent avec la Commission pour se plaindre d'une atteinte aux droits de la personne et les aider à rédiger une plainte officielle, et ce dans les 24 heures qui suivent leur entrée en contact avec la Commission;
- signifier les plaintes aux parties qu'elles visent (appelées les parties mises en cause ou intimées);
- organiser des réunions de médiation dans les deux semaines qui suivent la réception de la réponse des parties mises en cause;
- déterminer s'il y aurait a priori lieu d'invoquer l'article 34 pour ne pas traiter une plainte;
- réduire la charge de cas globale, grâce à un dépistage rapide des plaintes auxquelles la Commission ne devrait pas donner suite, notamment parce qu'elles ne relèvent pas de sa compétence;
- améliorer la gestion des dossiers et réduire leur âge moyen, autrement dit le temps qui s'écoule entre leur ouverture et leur clôture;
- améliorer les services rendus aux Ontariennes et aux Ontariens.

Les services d'accueil - les résultats

Résultats quantifiables

- Le personnel des services d'accueil rédige les plaintes dans les deux semaines environ qui suivent la réception d'un questionnaire dûment rempli.
- Dans les six jours qui suivent le dépôt d'une plainte officielle, une agente ou un agent d'accueil signifie celle-ci à la partie ou aux parties mises en cause.
- S'il y a lieu, le personnel des services d'accueil organise des réunions de médiation dans les deux semaines qui suivent la réception de la réponse de la partie ou des parties mises en cause.
- Une plainte qui doit faire l'objet d'une enquête est transmise à une agente ou à un agent d'enquête aussitôt qu'elle a été signifiée à la partie ou aux parties mises en cause, que la réponse de la partie ou des parties mises en cause a été reçue et qu'au moins l'une des parties a fait savoir qu'elle n'était pas intéressée à participer à une médiation. Tout ceci doit avoir lieu en l'espace de 2,4 mois après le dépôt de la plainte. *[Nota : l'agente ou l'agent à qui un dossier est transmis n'entame pas toujours son enquête le jour même; cette personne assume toutefois immédiatement la responsabilité du dossier en question, autrement dit c'est dès lors avec cette agente ou cet agent d'enquête que les parties en litige communiqueront à propos du dossier. La gestion du dossier est supervisée par une ou un chef de service.]*

Résultats non quantifiables

Tout comme les nouveautés introduites au niveau des services de renseignements, les changements apportés aux services d'accueil permettent à la Commission d'offrir aux Ontariennes et aux Ontariens des services plus efficaces, plus homogènes, bref de meilleure qualité.

Même si la charge de cas de la Commission reste dans l'ensemble assez lourde, le nouveau système d'accueil se traduit par la prestation à une clientèle plus nombreuse de services davantage adaptés à ses besoins dès le premier contact avec la Commission. Le nouveau système d'accueil a lui aussi amélioré la gestion des dossiers, en ce sens qu'il permet de repérer dès le départ les questions qui ne sont pas du ressort de la Commission et qu'il confie immédiatement celles qui le sont aux personnes compétentes.

Les services d'accueil - les nouveaux engagements

Les services d'accueil fonctionnement aussi bien que prévu, au même titre que les services de renseignements. Durant l'exercice 1998-1999, la Commission s'efforcera essentiellement de faire en sorte que la qualité des services d'accueil reste conforme aux normes établies.

Les services de médiation - les engagements précédents

Dans son rapport annuel de 1996-1997, la Commission annonçait son intention de redoubler d'efforts pour régler les plaintes sur le fond en offrant aux parties en litige la possibilité de se soumettre librement à des services de médiation, disponibles dans chacun de ses bureaux régionaux et de ses bureaux de district.

Il était prévu que les services de médiation remplacent les anciennes «tentatives de règlement préliminaires» dès le 5 mai 1997 comme moyen de tenter d'amener les parties en litige à un règlement mutuellement satisfaisant au tout début de la procédure de traitement d'une plainte. On apprenait dans le dernier rapport que ces services seraient assurés par des médiatrices et des médiateurs compétents, qui utiliseraient des outils technologiques très performants et qui suivraient des procédures révisées par la Commission pour améliorer la prestation de ses services. La Commission confirmait par ailleurs son intention de continuer à mettre de l'avant son mandat de défendre l'intérêt public lors de la médiation des plaintes et faisait savoir qu'elle évaluerait le nouveau système une fois qu'il serait opérationnel. Grâce aux nouveaux services de médiation, la Commission espérait :

- qu'environ 45 pour 100 des cas soumis à la médiation pourraient être réglés à l'amiable de sorte à multiplier le nombre de dossiers fermés avant même qu'ils n'aient été transmis à une agente ou un agent d'enquête;
- que chaque médiatrice et médiateur arriverait à fermer en moyenne 55 dossiers;
- que le processus de médiation ne prendrait pas plus de 90 jours.

Les services de médiation - les résultats

Résultats quantifiables :

- non moins de 81 pour 100 des cas soumis à la médiation ont pu être réglés à l'amiable;
- en moyenne, chaque médiatrice ou médiateur a fermé 49 dossiers;
- la médiation n'a en général pas duré plus de 91 jours, sauf :
  - lorsque la médiation avait été précédée d'une demande d'invoquer l'article 34 et de ne pas traiter la plainte (autrement dit, lorsque la médiation portait sur des plaintes que la Commission avait décidé de traiter après avoir consacré un certain temps à l'examen de la demande concernant l'article 34);
  - lorsque la médiation portait sur des plaintes déposées avant le mois d'avril 1997 (et soumises à la médiation suite à un «retour en arrière» délibéré de la part de la Commission tel que décrit plus haut).

Résultats non quantifiables

Lorsqu'une plainte fait l'objet d'une enquête et que les commissaires, la commission d'enquête ou même une cour rendent une décision à son égard, l'une des parties est en quelque sorte déclarée gagnante et l'autre perdante. Au préalable, l'une comme l'autre sont toutefois soumises à un processus conflictuel, dépersonnalisé, qui peut durer fort longtemps. Les parties plaignantes et les parties mises en cause ont souvent eu des relations à long terme, que ce soit comme employeur et employé, locateur et locataire, fournisseur de service et client ou autrement, mais le processus de traitement d'une plainte risque de détruire tout espoir d'une reprise de relations normales entre elles.

La médiation au contraire, qui a lieu par l'intermédiaire d'une personne hautement qualifiée dans ce domaine, permet aux parties en litiges d'essayer de s'entendre sur un règlement mutuellement acceptable. Les parties en litige ont une influence directe sur le déroulement de la médiation, à l'issue de laquelle l'une et l'autre peuvent fort bien avoir le sentiment d'avoir gagné à un certain niveau. Qui plus est, la médiation présente le considérable avantage de pouvoir régler un différend en bien moins de temps que par la voie du traitement d'une plainte officielle.

Les services de médiation - les nouveaux engagements

Au cours de l'exercice 1998-1999, la Commission compte :

- maintenir à 50 pour 100 minimum le taux de règlement des plaintes soumises à une médiation;
- achever l'évaluation des services de médiation entamée durant l'exercice écoulé, afin de déterminer quelle est leur efficacité et le degré de satisfaction qu'ils engendrent chez les personnes qui y participent.

Les services d'enquête - les engagements précédents

Dans le cadre de responsabilisation que contenait son rapport annuel de 1996-1997, la Commission s'était engagée à :

- ramener l'âge moyen des plaintes en cours de traitement de 18 mois à 16 mois durant l'exercice 1997-1998;
- faire passer le nombre de dossiers fermés par agente ou agent d'enquête de 35 à 55. *[Nota : Ce que le dernier rapport annuel ne précisait pas, c'est que ce chiffre, issu d'une projection sur trois ans, avait été présenté au personnel de la Commission comme un objectif à atteindre avant la fin de l'exercice 1999-2000.]*

Les services d'enquête - les résultats

Résultats quantifiables

- Au 31 mars 1998, l'âge moyen des dossiers en cours de traitement était de 19,9 mois;
- Pour toutes les raisons énoncées ci-dessus, le nombre de dossiers fermés par agente ou agent d'enquête, soit 25, est bien inférieur au chiffre que la Commission visait. Nous n'avons cependant pas abandonné notre objectif triennal : nous expliquons un peu plus loin ce que nous comptons faire pour l'atteindre;
- En moyenne, la durée *totale* de traitement des dossiers fermés durant l'exercice 1997-1998 (depuis le dépôt de la plainte jusqu'à la fermeture du dossier) est passé à 20,6 mois, soit moins que les 22 mois que la Commission avait projetés. *[Nota : cette durée varie évidemment en fonction de l'âge des dossiers fermés. Durant l'exercice écoulé, les agentes et agents d'enquête de la Commission ont fait tout leur possible pour achever le traitement, autrement dit fermer, les dossiers les plus <u>anciens</u> en suspens. À titre de comparaison, la durée totale de traitement des dossiers les plus récents, c'est-à-dire ceux qui avaient été ouverts durant l'exercice, n'était que de 3,4 mois.]*

Résultats non quantifiables

En 1997-1998, les membres du personnel de la Commission ont dû s'adapter à de nouveaux bureaux, de nouveaux outils technologiques et de nouvelles consignes quant à la manière de faire leur travail. Ils sont désormais bien équipés, tant sur le plan de leurs compétences que des ressources mises à leur disposition, pour réduire de façon significative le nombre et l'âge moyen des dossiers en suspens. Telle sera effectivement la priorité de la Commission au cours du prochain exercice.

Les services d'enquête - les nouveaux engagements

Comme nous y faisions allusion un peu plus haut, la Commission s'est dotée en 1997-1998 d'une stratégie triennale de gestion des dossiers. Nous nous situons présentement au début de la deuxième année de mise en œuvre de cette stratégie, qui comporte les objectifs ci-après concernant la réduction du nombre et de l'âge moyen des dossiers en suspens d'ici le 31 mars 1999 :

- fermer 95 pour 100 des dossiers en suspens depuis plus de trois ans au 31 mars 1998;
- ramener l'âge moyen des dossiers en suspens à 14 mois.

Conformément à la stratégie qu'elle a mise au point pour atteindre les objectifs ci-dessus, la Commission a lancé un projet de mise à l'essai d'une prestation de services d'enquête assortie d'une rémunération à l'acte. Nous poursuivrons ce projet pilote durant l'exercice 1998-1999, afin de contribuer à l'atteinte de nos objectifs en matière de fermeture de dossiers. Dans le courant de l'exercice, nous procéderons aussi à une évaluation détaillée de ce recours à des services rémunérés à l'acte.

LES PRINCIPALES CAUSES DÉFENDUES

La Commission mesure ses activités et ses accomplissements sur le plan juridique par rapport aux causes qu'elle défend devant la commission d'enquête ou une cour. Bien entendu, les comptes qu'elle doit rendre à cet égard ont trait aux décisions rendues dans ces causes.
Dans le présent rapport, nous avons décidé de placer le résumé des principales causes défendues par la Commission d'après les questions de fond qu'elles soulèvent dans une partie intitulée «Les questions d'actualité en Ontario».

Cette partie fait le point sur bon nombre de causes déjà abordées dans le dernier rapport annuel de la Commission. Dans plusieurs cas, nous sommes aujourd'hui en mesure de présenter les décisions rendues à l'issue d'un appel.

Conformément à sa politique récente de prendre position dans des causes qui devraient faire date, la Commission est intervenue dans un recours à la Cour suprême du Canada. L'issue de cette cause est également présentée un peu plus loin.

LES PRINCIPALES ACTIVITÉS D'ÉDUCATION DU PUBLIC

Durant l'exercice écoulé, la Commission a multiplié ses activités en matière d'élaboration de politiques, d'éducation du public et de communications en général. Les principales activités entreprises par la Commission dans ce domaine sont présentées ci-dessous ou dans la partie intitulée «Les questions d'actualité en Ontario», sous la rubrique appropriée.

Les politiques

L'éducation interne

En plus des séances de perfectionnement internes qu'elle a organisées et qui ont été abordées plus tôt sous le titre «Les changements touchant l'ensemble de la Commission», la Commission a produit au cours du dernier exercice un manuel à l'intention de ses commissaires et de tous les membres de son personnel regroupant l'ensemble de ses politiques. Ce manuel s'est déjà avéré très utile, non seulement lors des séances de perfectionnement, mais aussi comme ouvrage de référence au jour le jour.

L'élaboration des politiques

Durant l'exercice écoulé, la Commission a répondu à non moins de 1200 demandes de conseils sur des questions les plus diverses, révisé ses politiques internes et passé en revue les formules de demande d'emploi et d'embauche utilisées par divers employeurs. Elle a également :

- émis des lignes directrices concernant les annonces classées placées dans les journaux;
- formulé une position de principe concernant sa compétence à l'égard des plaintes liées au travail bénévole, y compris l'appartenance à un conseil d'administration;
- révisé sa politique et ses lignes directrices concernant les *Programmes spéciaux* et *Les bourses d'études restrictives*;
- mis au point un protocole concernant la prestation de services aux personnes ne parlant ni l'anglais, ni le français, et plus exactement la marche à suivre pour mettre cette clientèle en rapport avec le groupe communautaire approprié susceptible de lui fournir des services de traduction et d'interprétariat pour l'aider à communiquer avec la Commission.

La discrimination dans le domaine de l'assurance

La Commission s'est penchée au cours du dernier exercice sur le problème du respect des droits de la personne dans le domaine de l'assurance. À l'issue de cet examen, nous avons développé un rapport de recherche, accompagné d'une documentation complète, qui est d'ores et déjà un excellent outil de travail pour le personnel de la Commission amené à traiter de la question délicate de l'assurance et des droits de la personne.

L'éducation du public

Avec le début de l'application du nouveau cadre d'action de la Commission en matière d'éducation du public et de communications, l'exercice 1997-1998 s'est avéré être une période très productive pour la Commission en ce qui a trait à l'exécution de son mandat dans ce domaine.

Les initiatives internes

Le personnel de la Direction des politiques et de l'éducation du public a entrepris plusieurs initiatives internes intéressantes durant l'exercice, toutes liées à la décision de la Commission de mieux intégrer ses différentes directions, à savoir :

- la conception d'un programme informatique spécial permettant de faire le suivi des demandes d'exposés ou d'autres interventions d'éducation du public, et donc d'y répondre plus rapidement;
- la mise sur pied d'un comité d'éducation du public, formé de représentantes et de représentants de toutes les directions de la Commission;
- la collaboration avec le personnel des autres directions en vue de créer :
  - un programme de formation à la façon de mener des enquêtes,
  - un programme de perfectionnement pour l'ensemble du personnel de la Commission,

- un système d'examen préalable rapide, par les membres de plusieurs directions, des plaintes qui doivent être soumises aux commissaires,
- un nouveau système de codification visant à nous permettre de mieux analyser les tendances qui se dessinent au niveau des plaintes.

Les exposés divers

La mise en œuvre du nouveau cadre d'action de la Commission en matière d'éducation du public et de communications s'est traduite par une hausse du nombre d'exposés divers (dont la liste figure à l'annexe intitulée «Les activités d'éducation du public») effectués par la Commission et du nombre de membres de son personnel qui s'en sont chargés. La Commission a fait de son mieux pour canaliser ses efforts en visant certains secteurs stratégiques : groupes d'employeurs et d'éducateurs, groupes communautaires, associations professionnelles et associations juridiques.

Les partenariats

Fidèle à une autre exigence de son nouveau cadre d'action relatif à l'éducation du public, la Commission a redoublé d'efforts durant l'exercice écoulé pour forger des partenariats avec d'autres organismes, et ses efforts ont été couronnés de succès. Voici quelques exemples de ce qu'elle a été en mesure d'accomplir à cet égard :

- la Commission a parrainé, conjointement avec le service d'éducation permanente du Barreau du Haut-Canada, un atelier d'une journée entière auquel ont participé quelque 80 avocates et avocats, et qui portait sur les changements intervenus à la Commission, le traitement des plaintes et la façon de prévenir les plaintes pour atteinte aux droits de la personne sur les lieux de travail;
- plusieurs membres du personnel de la Commission ont animé un atelier d'une demi-journée fréquenté par 18 personnes représentant six organismes communautaires différents qui mettront désormais leurs services de traduction et d'interprétariat à la disposition de la Commission pour l'application du protocole concernant la prestation de services aux personnes qui ne parlent ni l'anglais, ni le français;
- la Commission a entamé un dialogue avec la Fédération du travail de l'Ontario (FTO) concernant un éventuel partenariat lors de la réunion annuelle de planification du comité des droits de la personne de la Fédération, en février 1998;
- la Commission collabore présentement avec des représentantes et représentants de la Human Resources Professionals Association of Ontario (HRPAO) en vue d'organiser un atelier d'une journée entière pour les membres de cette association;
- enfin, la Commission est en pourparlers avec le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) à propos de la possibilité de mettre sur pied un programme d'éducation de grande envergure à l'intention de ses membres.

Les autres activités

- coordination des activités par lesquelles la Commission a marqué le 10 décembre 1997, date anniversaire de la Déclaration universelle des droits de la personne et collaboration avec l'Association canadienne pour les Nations Unies en vue de préparer la célébration du 50e anniversaire de la Déclaration le 10 décembre 1998;
- conception revue et améliorée du site web de la Commission (moyen idéal de diffuser des renseignements ordonnés et fiables au sujet de la Commission) et mise à jour de celui-ci;
- prestation de nombreux services de soutien à l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne à l'occasion de sa dernière conférence.

Le bilan

Les engagements précédents

Vu que l'exercice 1997-1998 marquait le début de la mise en œuvre de son nouveau cadre d'action en matière d'éducation du public et de communications, la Commission s'est, durant cette période, surtout occupée d'optimiser ses ressources et ses compétences internes. Elle s'était à cet égard fixé divers objectifs dans les domaines suivants :

L'éducation du public

- planifier des programmes d'éducation et d'information plus dynamiques que jamais, afin d'intensifier l'intérêt que le public porte aux droits de la personne;
- renforcer sa capacité à faire progresser les politiques gouvernementales et l'éducation du public au moyen d'une répartition stratégique de ses ressources financières, du perfectionnement de son personnel et de la mise au point de la documentation nécessaire;
- forger des relations stratégiques avec des personnes ou groupes qui s'intéressent aux droits de la personne, et notamment avec des groupes communautaires.

Les communications

- s'assurer que la Commission soit en mesure d'influer sur l'opinion publique;
- multiplier le nombre de publications mises à la disposition du public par l'intermédiaire du site web de la Commission.

Les politiques

La Commission n'avait pas pris d'engagements précis concernant ses politiques dans son dernier rapport annuel. Les paragraphes qui suivent soulignent néanmoins quelques points saillants de ce qu'elle a pu accomplir dans ce domaine durant l'exercice.

Les résultats de l'exercice 1997-1998

La Commission peut dire, non sans fierté, qu'elle a réussi à atteindre tous les objectifs visés ci-dessus grâce aux initiatives suivantes :

L'éducation du public

- une hausse des activités d'éducation du public de 30 pour 100 par rapport à l'exercice précédent, dont 3500 personnes ont bénéficié directement *[les organismes auprès desquels ces activités ont eu lieu sont énumérés en annexe]*;
- la mise au point de séances de formation, de manuels et de systèmes informatiques spéciaux afin de tenir le personnel au courant des nouvelles politiques de la Commission, de sorte à contribuer à la prestation de services uniformes de la plus haute qualité;
- la préparation de notes pour les conférencières et les conférenciers qui font les exposés d'éducation du public et la constitution d'une documentation à distribuer;
- la publication en un seul volume des politiques de la Commission, nouvelles ou révisées, en l'honneur du 50e anniversaire de la Déclaration universelle des droits de l'homme;
- l'organisation de réunions d'information sur les nouvelles procédures de la Commission et les autres changements survenus à son niveau entre le commissaire en chef et des personnes représentant des cliniques d'aide juridique, des groupes d'intervention et les médias;
- la tenue de séances d'information spéciales dans les écoles, les collèges communautaires et les universités, animées par des dirigeantes et dirigeants de la Commission, y compris le commissaire en chef.

Les communications

- la publication de guides en langage clair sur les procédures de la Commission, notamment un guide intitulé *Ce qu'il faut savoir sur les services de médiation*, à l'intention des parties à une plainte et d'autres personnes intéressées;
- la diffusion par télécopieur d'un bulletin à l'intention des groupes d'intervenants et autres groupes communautaires aux quatre coins de la province;
- un recours de plus en plus fréquent aux communiqués de presse et à la diffusion de bulletins par télécopie pour sensibiliser le public aux règlements et décisions clé dont la commission d'enquête est saisie ou auxquels une commission d'enquête est arrivée.

Les politiques

- la prestation de conseils à plus de 1200 entreprises et organismes soucieux de s'assurer que leurs normes d'emploi sont en conformité avec le *Code*;
- la mise au point d'une procédure spéciale pour donner suite à une plainte pour harcèlement sexuel émanant d'une personne qui craint pour sa sécurité;
- l'instauration d'un examen systématique des lois et des projets de loi, afin de vérifier leur conformité au *Code* et d'aider la Commission à prendre position au sujet de *la Loi de 1997 sur la protection des locataires*, la *Loi de 1997 sur la réforme de l'aide sociale* et 65 autres lois ontariennes distinctes contenant des dispositions discriminatoires envers les gais et les lesbiennes.

Les nouveaux engagements

L'éducation du public et les communications

Durant l'exercice 1998-1999, la Commission compte :

- lancer une campagne de sensibilisation au harcèlement sexuel;
- publier d'autres documents en langage clair;
- forger de nouveaux partenariats avec des organismes publics ou privés et des organismes sans but lucratif, notamment autochtones, afin d'organiser des activités d'éducation du public *[le cadre d'action triennal de la Commission en matière d'éducation du public et de communications prévoit l'organisation d'activités spéciales à l'intention des Autochtones en l'an 2 et 3]*;
- renforcer ses liens avec d'autres organismes de par le monde;
- améliorer la diffusion de ses publications auprès des organismes communautaires, des groupes d'intervention et d'autres personnes ou groupes intéressés partout en Ontario;
- maintenir le rythme des visites à divers organismes pour des activités d'éducation du public;
- continuer à remanier le site web de la Commission en vue de le rendre plus attrayant et de faciliter le téléchargement et l'impression des données que l'on peut y consulter, notamment en ce qui concerne les politiques et les publications.

Les politiques

Ayant réussi à accomplir ce qu'elle espérait au cours des deux derniers exercices, la Commission est désormais en mesure de distribuer une vingtaine d'énoncés de principes ou de politique nouveaux, revus ou mis à jour, plusieurs brochures en langage clair et une série de fiches d'information. En 1998-1999, nous avons l'intention :

- de consacrer une partie des ressources affectées à l'élaboration et à la diffusion des politiques aux activités de gestion des dossiers, afin de renforcer ces dernières;
- de mettre à jour les outils dont nous disposons pour faire des recherches sur la discrimination à l'égard des personnes atteintes d'un handicap;
- de formuler une position de principe par rapport au *Code* concernant les trans-genderistes;
- de poursuivre notre examen des lois de l'Ontario et des projets de loi déposés à l'Assemblée législative, afin de vérifier leur conformité au *Code*.

LES ACTIVITÉS À L'ÉCHELLE NATIONALE

La Commission participe aux activités entreprises à l'échelle nationale en matière de promotion et de protection des droits de la personne en tant que membre actif de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDP). Les membres de l'ACCDP, fondée en 1972, représentent l'ensemble des treize territoires de compétence au Canada, autrement dit les provinces, les territoires et le gouvernement fédéral.

Le rôle de l'ACCDP est essentiellement d'assurer la liaison entre le conseil et les différentes commissions des droits de la personne du pays. Sa conférence annuelle est l'occasion pour ses membres d'échanger des idées et des renseignements et de prendre ensemble et publiquement position sur des questions d'intérêt général.

Les membres de l'ACCDP se relaient à sa présidence et l'organisme qui assure la présidence de l'Association durant un exercice se charge aussi d'organiser et de tenir la conférence annuelle sur le territoire qui relève de sa compétence. En 1997, c'était au tour de la Commission ontarienne des droits de la personne de remplir ce rôle, ce qui signifie que ce sont des membres de son équipe dirigeante qui ont occupé le poste de président, de secrétaire et de trésorier de l'ACCDP de juin 1996 à juin 1997.

LES ACTIVITÉS À L'ÉCHELLE INTERNATIONALE

Depuis plusieurs années, la Commission a élargi son champ d'action à une collaboration avec d'autres organismes de par le monde qui œuvrent à la promotion et à la défense des droits de la personne. C'est ainsi qu'elle a été amenée à accueillir des délégations en provenance de l'Inde, des Philippines, de Norvège, du Viêt-Nam et de Chine. Durant l'exercice écoulé, la Commission a aussi offert un stage d'été à une personne venue de l'Inde.

Au cours du dernier exercice, la Commission a envoyé trois membres de son personnel suivre un stage de trois semaines parrainé par la Fondation canadienne des droits de la personne. Ce stage leur a permis de se familiariser avec les problèmes existant ailleurs en matière de droits de la personne et de forger des liens avec des représentantes et représentants d'une multitude de groupes gouvernementaux et non gouvernementaux du monde entier actifs dans ce domaine.

Deux des trois personnes que la Commission avait envoyées cette année suivre le stage de la Fondation canadienne des droits de la personne ont par ailleurs participé à un projet d'éducation et d'échanges que celle-ci et l'Agence canadienne de développement international (ACDI) avaient organisé avec la National Human Rights Commission of India..

Les questions d'actualité en Ontario

LA PROTECTION DES LOCATAIRES

La préoccupation de la Commission avec la protection des locataires contre les pratiques discriminatoires de certains locateurs ne date pas d'hier : pour preuve, la position qu'elle a formulée en opposition à diverses méthodes de sélection des locataires date d'il y a déjà plusieurs années. La plainte déposée pour dénoncer ces pratiques a finalement donné lieu à une audience longue et complexe durant l'exercice 1996-1997. Durant l'exercice écoulé, alors qu'elle attendait qu'une décision soit rendue à l'issue de cette audience, la Commission a repris la bataille en faveur de la protection des locataires sur un autre front, à savoir à l'Assemblée législative. Les paragraphes qui suivent font le point sur ces activités à cet égard.

Les causes défendues par la Commission

Kearney et al. v. Bramalea Limited et al.

Cette affaire porte sur la légitimité de la règle des «30 pour 100» que bon nombre de locateurs appliquent au moment d'évaluer des demandes de location. Ces locateurs utilisent en effet le revenu comme seul critère pour sélectionner leurs locataires. Ils demandent aux personnes qui veulent louer un logement de leur dévoiler leur revenu et ne leur accordent que rarement le logement recherché si le loyer de celui-ci dépasse 30 pour 100 de leur revenu.

Concrètement, l'application de cette règle des «30 pour 100» signifie que seules les personnes qui ont un certain revenu peuvent espérer louer un logement. Les parties plaignantes dans cette affaire soutiennent que ce critère rend la location d'un logement convenable pratiquement impossible pour bon nombre de jeunes, de femmes, de personnes seules, de nouveaux immigrants et de parents de famille monoparentale, bénéficiaires de l'aide sociale ou non.

La situation actuelle : L'audience a touché à sa fin en janvier 1997, mais d'autres observations écrites ont été déposées en juin 1997. La décision se fait toujours attendre.

L'évolution législative

Notre dernier rapport annuel évoquait les mesures prises par la Commission pour s'opposer à certaines modifications législatives que le gouvernement proposait dans son projet de loi 96, la *Loi de 1997 sur la protection des locataires*, et notamment celle d'autoriser les locateurs à sélectionner leurs locataires suivant des critères de revenu.

Le commissaire en chef, M. Keith Norton, a fait parvenir une lettre au ministère responsable de cette loi, ainsi qu'à tous les chefs de partis, afin de les mettre en garde contre le fait qu'une telle disposition serait ni plus ni moins qu'une invitation à faire de la discrimination à l'égard des bénéficiaires de l'aide sociale, ce qui constituerait une violation du Code.

En juin 1997, M. Norton a comparu au nom de la Commission devant un comité législatif établi pour étudier en détail le projet de loi déposé, où il a réitéré la position que la Commission défend de longue date dans ce domaine. Au 31 mars 1998, la *Loi de 1997 sur la protection des locataires* n'avait toujours pas été promulgée et les règlements d'application se font toujours attendre.

La Commission suivra aussi de près la mise en œuvre d'une autre disposition de cette nouvelle loi qui a soulevé des inquiétudes au sein du public. L'article 93 pourraient permettre à un locateur de demander une ordonnance de transfert d'un locataire hors d'une maison de soins et l'éviction de celui-ci si certains changements interviennent quant au niveau des soins dont le locataire a besoin.

LES RELATIONS INTERRACIALES

La discrimination fondée sur la race reste un problème de taille en Ontario et c'est pourquoi la Commission ne ménage pas ses efforts pour s'y opposer sous toutes ses formes. Deuxièmes en nombre après les plaintes pour discrimination fondée sur l'existence d'un handicap, les plaintes relatives à la discrimination fondée sur la race, la couleur ou l'ascendance représentaient l'an dernier 21 pour 100 de la charge de cas de la Commission, chiffre auquel il faut ajouter 4 pour 100 des nouvelles plaintes déposées et qui invoquaient un motif de discrimination illicite connexe, l'origine ethnique.

Les causes défendues par la Commission

Les affaires de relations interraciales soumises à la Commission sont souvent délicates, étant donné la nature insidieuse et souvent cachée de la discrimination raciale dans les années 1990. Les paragraphes ci-après présentent trois affaires de ce type dont la Commission s'est récemment occupée, et dans un cas s'occupe encore.

Abouchar v. Metropolitan Toronto School Board, et al.

(Décision de la commission d'enquête rendue le 27 mars 1998)

Le plaignant, un Francophone d'origine libanaise né en Égypte, a immigré au Canada en 1969. M. Abouchar a porté plainte devant la Commission, accusant les conseils scolaires cités d'avoir fait de la discrimination à son égard à cause de sa race, de son lieu d'origine et de son origine ethnique. Le conseil de l'éducation de la communauté urbaine de Toronto et les autres employeurs mis en cause avaient en effet à deux reprises rejeté sa candidature à un poste de gestionnaire à l'issue d'un concours. M. Abouchar leur reproche de lui avoir refusé ces postes parce qu'ils favorisent les Franco-Ontariens par rapport aux Francophones d'origine étrangère.

Décision de la commission d'enquête : La commission d'enquête a rendu, le 27 mars 1998, une décision longue et complexe essentiellement en faveur de M. Abouchar. Voici ses deux principales conclusions :

- M. Abouchar aurait en toute objectivité dû être embauché pour le poste qui faisait l'objet du premier des deux concours et le fait qu'il ne l'ait pas été constituait une forme de représailles pour une plainte antérieure qu'il avait formulée pour atteinte aux droits de la personne;
- en ce qui a trait au poste qui faisait l'objet du second concours, la partie mise en cause a bien fait de la discrimination contre M. Abouchar fondée sur son lieu d'origine, mais son choix de candidat à l'embauche était néanmoins justifié compte tenu de l'expérience préalable pertinente de cette personne.

La situation actuelle : L'audition de cette plainte doit reprendre pour régler la question des dommages-intérêts.

Robert Wong v. Toronto Hydro et al.

(Décision de la commission d'enquête rendue le 29 août 1997)

Le plaignant, un immigrant de Hong Kong arrivé au Canada à l'âge adulte, a travaillé pour Toronto Hydro de 1982 à 1995. Il soutenait que malgré la vaste expérience qu'il possédait déjà comme ingénieur lors de son embauche par l'employeur mis en cause, celui-ci avait systématiquement refusé de lui accorder une promotion au-delà du poste de superviseur. M. Wong était convaincu que Toronto Hydro lui avait refusé l'accès à un poste supérieur dans sa hiérarchie parce qu'il était chinois.

Résultat : Après 17 jours d'audience, les parties se sont entendues sur un règlement à l'amiable. Toronto Hydro a versé 95 000 $ à M. Wong, dont :

- 20 000 $ de dommages-intérêts généraux (notamment pour souffrances morales),
- 13 000 $ pour frais et dépens,
- 21 824 $ pour salaire perdu,
- 40 176 $ d'intérêt avant jugement.

Negro Creek Road

(Règlement négocié par la Commission intervenu le 1er décembre 1997)

La Commission a été très heureuse de pouvoir annoncer en décembre 1997 qu'elle avait été en mesure d'amener les deux parties en litige à propos du nom d'un chemin dans le canton de Holland, au nord de Toronto, à s'entendre sur un règlement à l'amiable. Le litige avait pour origine une décision des élus locaux de rebaptiser «Negro Creek Road» en «Moggie Road». Plusieurs résidentes et résidents du canton voyaient dans cette décision une forme de discrimination fondée sur la race, estimant que ce changement effacerait un chapitre significatif de l'histoire de la communauté noire de la région.

À l'issue de l'enquête sur la plainte, les parties se sont soumises à un processus de conciliation facilité par la Commission. Au bout du compte, les parties se sont entendues sur un règlement que les unes comme les autres ont pu qualifier de victoire.

Résultat : L'une des conditions du règlement intervenu entre les parties était que le canton garde le nom «Negro Creek Road» pour le chemin en question. Les parties en litige ont convenu que ce règlement marquerait bel et bien la fin de leur différend et l'aube de relations meilleures entre la communauté noire du canton et le reste de sa population.

LES PERSONNES AUTOCHTONES

Début janvier 1998, le gouvernement fédéral a répondu au *Rapport de la Commission royale sur les peuples autochtones* par un plan ambitieux, comportant quatre objectifs majeurs. La mise en œuvre de ce plan n'a évidemment pas encore commencée. Ceci étant dit, le gouvernement a clairement énoncé ses objectifs et précisé quels moyens il comptait employer pour les atteindre.

Chacun de ces objectifs et bon nombre des moyens à mettre en œuvre pour les atteindre nécessiteront une étroite collaboration entre le gouvernement fédéral, les gouvernements des provinces et territoires, et bien entendu le secteur privé. Le gouvernement de l'Ontario n'a pour sa part pas formulé de réponse au *Rapport de la Commission royale sur les peuples autochtones*. Vu la clarté du plan annoncé par le gouvernement fédéral, la Commission attend avec impatience de voir de quelle manière le gouvernement de l'Ontario entend participer à sa réalisation.

Les mesures prises par la Commission

Durant l'exercice écoulé, la Commission a lancé une série d'initiatives spécialement axées sur les Autochtones, et notamment des séances d'éducation mises sur pied en collaboration avec des centres d'accueil autochtones, des conseils de l'éducation autochtones, ainsi que des réserves indiennes et des gouvernements des Premières nations.

LES PERSONNES HANDICAPÉES

La discrimination à l'égard des personnes handicapées, en particulier sur les lieux de travail, reste l'un des problèmes les plus difficiles auxquels la Commission s'efforce de remédier. La discrimination fondée sur l'existence d'un handicap est par ailleurs à l'origine du plus grand nombre de plaintes déposées auprès de la Commission. Durant l'exercice écoulé, la Commission a remporté plusieurs victoires dans des causes importantes, qui sont résumées ci-après.

Les causes défendues par la Commission

Danforth v. The City of Ottawa

(Règlement négocié par la Commission intervenu le 18 juin 1997)

La Commission a contribué à la négociation d'un règlement à l'amiable entre les parties en litige dans une plainte déposée en 1994, basée sur le fait que le stade Frank Clair, l'ancien domicile des Rough Riders d'Ottawa, n'était pas accessible aux personnes en fauteuil roulant.

Aux termes du règlement sur lequel les parties se sont entendues, la ville d'Ottawa va procéder à une inspection systématique de l'ensemble de ses édifices et de ses installations et y apporter les aménagements nécessaires, le cas échéant, pour les mettre en conformité avec le *Code du bâtiment* et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. La ville s'est par ailleurs engagée à consulter un organisme local de défense des intérêts des personnes handicapées (Ottawa Disability Issues Advisory Committee) avant de procéder aux aménagements qui s'avéreront nécessaires à l'issue de cette inspection.

Hazlett v. York Region Board of Education

(Règlement négocié par la commission d'enquête intervenu le 24 mars 1997)

La plaignante, qui a la maladie de Parkinson, faisait partie du personnel enseignant du conseil de l'éducation mis en cause. Le litige qui opposait les parties portait sur la question de savoir si la plaignante était encore capable de travailler ou non à une époque où le conseil mis en cause l'avait licenciée.

Résultat : Aux termes du règlement intervenu dans cette affaire, le conseil de l'éducation mis en cause s'est engagé à :

- verser 11 000 $ de dommages-intérêts généraux à la plaignante;
- prendre des arrangements pour qu'une représentante ou un représentant de la Commission anime un atelier à l'intention des membres de sa direction, afin de les sensibiliser aux droits des travailleuses et des travailleurs qui ont un handicap;
- maintenir le statut d'employée de la plaignante jusqu'en août 2000, au cas où elle serait en mesure de reprendre son emploi d'ici là;
- permettre à la plaignante de souscrire à une police assurance de groupe aux termes de sa convention collective.

Entrop v. Imperial Oil Limited
(Décision rendue par la Cour divisionnaire le 6 février 1998)

Le plaignant avait 18 ans d'ancienneté dans la compagnie mise en cause quand celle-ci a décidé d'adopter une nouvelle politique interne de lutte contre l'alcoolisme et la toxicomanie. Or, l'application de cette politique obligea le plaignant à dévoiler un ancien problème d'alcoolisme, qu'il avait surmonté depuis plusieurs années.

Suite à cette divulgation forcée et toujours conformément aux exigences de cette nouvelle politique de dépistage des problèmes d'alcoolisme et de toxicomanie, le plaignant a été muté de son poste critique pour la sécurité vers un poste moins intéressant. Sa réintégration à son poste ne serait possible que sous réserve d'engagements renouvelés de sa part et de contrôle répétés de la part de l'employeur. D'où sa décision de déposer une plainte auprès de la Commission, soutenant qu'il avait subi une discrimination fondée sur l'existence ou plutôt l'existence présumée d'un handicap et qu'il avait fait l'objet de représailles.

Décisions de la commission d'enquête : La commission d'enquête a entendu la cause en plusieurs fois. La décision qu'elle a rendue à l'issue de chaque étape de l'audition de cette cause était favorable au plaignant.

La compagnie mise en cause a porté ses décisions en appel auprès de la Cour divisionnaire.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour divisionnaire a rejeté l'appel en bloc, jugeant que la commission d'enquête était arrivée à des conclusions «raisonnables» appuyées par la preuve présentée et que son interprétation des articles 5 et 17 du *Code* était correcte.

La situation actuelle : La compagnie mise en cause cherche présentement à obtenir l'autorisation d'en appeler à la Cour d'appel.

L'évolution législative
La Loi de 1997 sur la réforme de l'aide sociale

De nos jours, les tribunaux n'hésitent plus à reconnaître la dépendance envers l'alcool ou la drogue comme étant un «handicap» au sens du *Code*, et le gouvernement provincial commence à en faire autant. La version préliminaire du projet de loi qui a donné naissance à la *Loi de 1997 sur la réforme de l'aide sociale* utilisait une définition trop restrictive de ce qui constituait un handicap, étant donné qu'elle en excluait la dépendance envers l'alcool ou la drogue. Le gouvernement a toutefois modifié son projet de loi en réponse à une lettre que lui avait fait parvenir la Commission et dans laquelle elle mettait en doute que celui-ci soit conforme au *Code*.

Bien qu'elle ait toujours certaines réserves concernant la façon dont les dispositions de cette loi seront appliquées, la Commission est pour l'instant satisfaite des modifications incorporées à la loi avant son adoption pour la rendre plus conforme à l'esprit du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

La possibilité d'une loi sur les ontariennes et les ontariens handicapés

Le gouvernement de l'Ontario a annoncé son intention de procéder à des consultations et d'adopter une loi au sujet des personnes handicapées. La Commission a délégué une personne à une conférence organisée sur trois jours à Bethesda, au Maryland, sur le thème de l'emploi des personnes ayant un handicap, afin d'en savoir plus sur la situation et la législation américaine.

Les autres mesures prises par la Commission

Les manifestations d'intolérance au milieu

En septembre 1997, le commissaire en chef, M. Keith Norton a rencontré des représentantes et représentants de l'Association regroupant les malades de l'environnement, un groupe qui fait pression sur le ministère de la Santé de l'Ontario pour qu'il modifie sa ligne de conduite vis-à-vis des manifestations d'intolérance au milieu et qu'il fasse des efforts pour sensibiliser le public à ce problème. L'Association a demandé à la Commission d'adopter comme position de principe que les manifestations d'intolérance au milieu doivent être assimilées sans restriction à un «handicap» au sens du Code et qu'il est de ce fait interdit de faire de la discrimination à l'égard des malades de l'environnement.

La Commission demande depuis longtemps au ministère de la Santé d'éduquer le public sur cette affection, lui offrant d'ailleurs de l'aider à créer de la documentation à cette fin. Cette affection n'est toutefois pas nécessairement un «handicap» tel que le définit la Commission depuis la décision rendue dans *Ouimette v. Lily Cups Ltd.* M. Norton a cependant rappelé que la Commission était tout à fait prête à examiner des plaintes individuelles émanant de malades de l'environnement qui auraient été victimes de discrimination.

L'ORIENTATION SEXUELLE

La Commission a consacré beaucoup de temps et d'énergie durant l'exercice écoulé à la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle. Notre examen détaillé des lois de l'Ontario afin d'y repérer les définitions discriminatoires de «conjoint ou conjointe», dont nous avons publié le compte rendu en 1997, a fait couler beaucoup d'encre et a notamment donné lieu à l'envoi d'une lettre ouverte au gouvernement.

Par ailleurs, trois commissions d'enquêtes constituées par la Commission pour trancher des plaintes relatives à la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle ont rendu leur décision dans le courant de l'exercice, toutes en faveur de la partie plaignante. L'audition d'une quatrième plainte de même nature est en cours.

Deux causes importantes qui feront date et dans lesquelles la Commission est intervenue sont présentement devant la Cour suprême du Canada. Les paragraphes ci-après donnent un bref résumé de ces affaires et d'autres activités connexes.

Les causes défendues par la Commission

La Commission participe présentement à la défense de plusieurs causes ayant pour objet la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle, qui ensemble soulèvent toute une série de questions fondamentales. Les décisions rendues à leur égard devraient presque toutes faire date.

Moffat v. Kinark Child and Family Services

Le plaignant, un homme gai, a été licencié peu de temps après qu'il soit devenu parent de famille d'accueil d'un jeune garçon. Il soutenait dans sa plainte que l'organisme mis en cause s'était rendu coupable de discrimination à son égard parce que la conduite de ses responsables était animée par des préjugés associant l'homosexualité à la pédophilie et l'existence d'un handicap présumé (le sida). La plainte invoquait aussi comme motif de discrimination illicite et autre disposition du *Code* entrant en jeu dans l'affaire l'état familial et l'interdiction des représailles.

La situation actuelle : L'audition de la plainte se poursuit.

Bewley v. Her Majesty the Queen in right of Ontario
(Décision rendue par la commission d'enquête le 4 novembre 1997)

La plaignante est une lesbienne qui cohabitait dans une union conjugale avec sa partenaire depuis environ sept ans. Les deux femmes avaient présenté une demande conformément au paragraphe 3(6) de la *Loi sur le changement de nom* pour adopter l'une et l'autre un nom composé formé de leurs deux noms de famille à la naissance. Or, l'application de ce paragraphe est réservée à «à l'homme et à la femme» qui cohabitent dans une union conjugale hors du mariage. La demande de changement de nom de la plaignante a donc été rejetée. La plaignante a porté plainte pour discrimination fondée sur l'orientation sexuelle dans la prestation de services.

Décision de la commission : La commission d'enquête a rendu une décision en faveur de la plaignante, concluant que les dispositions de la *Loi sur le changement de nom* sont effectivement contraires au *Code*. Voici ce qu'elle a ordonné à la partie mise en cause :

- accéder à la demande de la plaignante en ce qui a trait à son changement de nom aux termes de la *Loi*,
- verser à la plaignante 500 $ de dommages-intérêts généraux.

La situation actuelle : La partie mise en cause en a appelé à la Cour divisionnaire.

Richard Hudler v. City of London & Mayor Dianne Haskett
(Décision de la commission d'enquête rendue le 7 octobre 1997)

Cette plainte émanant d'un homme qui réside à London porte sur le fait que la mairesse de cette ville a refusé d'accéder à sa demande de proclamer une fin de semaine en juillet 1995 «Fin de semaine de la Fierté gai et lesbienne». Le plaignant a porté plainte pour discrimination fondée sur l'orientation sexuelle dans la prestation de services. La ville de London est mise en cause parce que son conseil municipal n'a pas voulu accorder la proclamation demandée suite au refus de la mairesse.

Décision de la commission : La commission d'enquête s'est alignée sur la décision rendue dans l'affaire *Morrow*, issue d'une plainte similaire déposée contre la ville de Hamilton, en décidant que la mairesse et le conseil municipal s'étaient rendus coupables de discrimination envers le plaignant. Selon la commission d'enquête :

- la mairesse avait refusé d'accéder à la demande parce qu'elle émanait d'un groupement de gais et de lesbiennes;
- la ligne de conduite de la mairesse de refuser les proclamations liées à la «sexualité» avait des répercussions différentes sur la communauté gai et lesbienne que sur le reste de la population
- les «services» sont «un avantage conféré par une personne à une autre»;
- le pouvoir de la mairesse d'accorder ou de refuser la proclamation demandée à son gré, «bien que discrétionnaire», tombe sous le champ d'application du *Code*;
- les dispositions de la *Charte canadienne des droits et libertés* ne peuvent pas servir à mettre la mairesse au-dessus de la loi, ni à diluer les objectifs du *Code*.

Selon l'ordonnance de la commission d'enquête :

- la mairesse et la ville doivent verser 10 000 $ de dommages-intérêts généraux au plaignant,
- la ville est tenue d'accéder à toute demande ultérieure de proclamer la journée ou la fin de semaine de Fierté gai et lesbienne,
- la mairesse et la ville doivent s'engager à se pencher sur la façon d'améliorer leurs relations avec les communautés des gais, des lesbiennes et des personnes bisexuelles de London.

John McCallum v. Toronto Transit Commission and the Attorney General of Ontario
(décision rendue par la commission d'enquête le 16 septembre 1997)

Le plaignant, un homme gai, s'est vu refuser des avantages sociaux pour son conjoint. Il a déposé une plainte contre son employeur, la commission des transports de Toronto (Toronto Transit Commission), soutenant qu'il avait fait l'objet de discrimination en matière d'emploi fondée sur l'orientation sexuelle.

En janvier 1996, la commission d'enquête a ajourné son audition de cette plainte en attendant l'issue d'une affaire similaire, *Dwyer and Sims* v. *The Municipality of Metropolitan Toronto and the Attorney General of Ontario*.

La décision dans l'affaire *Dwyer and Sims* a été rendue en septembre 1996. La commission d'enquête en l'espèce a conclu que la définition de «conjoint ou conjointe» dans le régime d'avantages sociaux comme dans la loi et les règlements applicables était discriminatoire. Elle a ordonné à la partie mise en cause d'accorder des prestations de conjoint aux conjoints et conjointes de ses employées et employés gai ou lesbiennes.

Résultat :

- Suite à la décision rendue dans *Dwyer and Sims*, la commission des transports de Toronto a décidé d'accorder des prestations de conjoint aux conjoints et conjointes de ses employées et employés gai ou lesbiennes, y compris M. McCallum.
- La commission d'enquête a par ailleurs ordonné à la commission des transports de Toronto de verser 2 500 $ au plaignant comme indemnité pour atteinte à son droit d'être à l'abri de toute discrimination.

Attorney General of Ontario v. M. and H.
(affaire portée en appel devant la Cour suprême du Canada)

Cette affaire a été directement portée devant les tribunaux, autrement dit, elle n'a jamais fait l'objet d'une plainte pour atteinte aux droits de la personne. La Commission a demandé à intervenir dans cette affaire vu l'importance de ses enjeux.

Suite à sa rupture avec sa partenaire d'une douzaine d'années, «M» a présenté une requête en justice pour obtenir une ordonnance alimentaire visant «H», son ancienne partenaire. Elle a fait valoir que la définition de «conjoint ou conjointe» comme désignant deux personnes de sexe opposé à l'article 29 de la *Loi sur le droit de la famille* qui lui interdisait d'exiger une pension alimentaire de son ex-partenaire avec laquelle elle avait longtemps cohabité dans une union conjugale hors du mariage, revenait à lui refuser son droit à l'égalité garanti à toute personne aux termes de l'article 15 de la Charte.

Le tribunal qui a été le premier à entendre cette cause et la Cour d'appel ont rendu une décision favorable à «M», concluant que la définition de «conjoint ou conjointe» dans la *Loi sur le droit de la famille*

L'affaire a été portée devant la Cour suprême du Canada, devant laquelle la Commission a obtenu l'autorisation d'intervenir. Dans son mémoire, la Commission s'est prononcée en faveur de «M», avançant l'argument que la définition de «conjoint ou conjointe» comme désignant deux personnes de sexe opposé dans la *Loi sur le droit de la famille* était discriminatoire et contraire aux principes d'égalité énoncés à l'article 15 de la Charte.

La situation actuelle : L'audition de cette affaire devant la Cour suprême du Canada a eu lieu le 18 mars 1998. La Cour n'a pas encore rendu sa décision.

Vriend et al. v. Alberta
(porté en appel devant la Cour suprême du Canada)

La Commission est intervenue à l'appui de l'appelant, M. Delwin Vriend, lors l'audition de cette cause devant la Cour suprême du Canada, et ce en sa qualité de membre de l'Association canadienne des commissions et conseil des droits de la personne (ACCDP).

L'affaire tirait son origine du fait que l'employeur du plaignant, le King's college à Edmonton, en Alberta, l'avait congédié peu de temps après que M. Vriend lui ait dévoilé son homosexualité.

La commission des droits de la personne de l'Alberta avait avisé M. Vriend qu'il ne pouvait pas déposer de plainte officielle pour atteinte aux droits de la personne, parce que l'orientation sexuelle n'était pas un motif de discrimination illicite aux termes de la loi albertaine applicable, intitulée Individual Rights Protection Act. Sur ce, M. Vriend a cherché à obtenir une déclaration judiciaire selon laquelle la Individual Rights Protection Act violait l'article 15 de la Charte du fait qu'elle n'interdisait pas la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle.

Décision de la Cour du banc de la Reine : La cour s'est prononcée en faveur de M. Vriend, concluant que la loi sur les droits de la personne en vigueur en Alberta était bien incompatible avec la *Charte canadienne des droits et libertés*. Elle a conclu que la Charte obligeait le gouvernement de l'Alberta à adopter des dispositions législatives interdisant la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle et que de ce fait, pareille interdiction devait être sous-entendue dans sa loi sur les droits de la personne.

Le gouvernement de l'Alberta en a appelé de cette décision.

Décision de la Cour d'appel : La Cour d'appel de l'Alberta a renversé la décision de la Cour du banc de la Reine à deux voix contre une. Elle a rendu une décision favorable au gouvernement, estimantque l'omission de l'orientation sexuelle parmi les motifs de discrimination illicites ne constituait pas une violation de la *Charte*.

M. Vriend en a appelé à son tour à la Cour suprême du Canada, où l'ACCDP est intervenue en sa faveur, disant qu'il fallait interpréter la *Individual Rights Protection Act* comme si elle prévoyait l'orientation sexuelle parmi les motifs de discrimination illicites pour s'assurer de sa conformité à l'article 15 de la *Charte*.

La situation actuelle : La Cour suprême du Canada a entendu l'appel en novembre 1997. Elle devrait rendre sa décision début avril 1998.

Les autres mesures prises par la Commission

L'envoi d'une lettre au Procureur général

Le 26 mai 1997, le commissaire en chef, M. Keith Norton, adressait une lettre au gouvernement l'enjoignant de revoir les textes de loi qui s'avèrent discriminatoires à l'égard des gais et des lesbiennes. Citant l'étude que la Commission venait d'achever et qui avait révélé qu'environ 65 lois de l'Ontario définissent «conjoint» et les termes connexes en ne tenant compte que des relations entre personnes de sexe opposé, M. Norton suggérait que seize de ces lois devraient être modifiées en priorité, compte tenu de leur impact particulièrement préjudiciable sur les couples de gais et de lesbiennes. Les lois en question couvrent des domaines aussi variés que l'obtention d'avantages sociaux, la prise de décisions pour le compte de ses enfants ou d'autres proches lorsqu'ils sont incapables de le faire eux-mêmes, la participation à la cérémonie funéraire d'une conjointe ou d'un conjoint, le droit à sa succession et quantité de décisions personnelles et familiales les plus élémentaires.

M. Norton faisait par ailleurs remarquer dans sa lettre que la modification des lois en question aurait pour effet de les mettre en conformité avec la *Charte canadienne des droits et libertés* et conséquemment, d'éliminer la nécessité de litiges coûteux et répétitifs sur le même point, loi après loi, ce qui serait incontestablement dans l'intérêt du gouvernement et dans l'intérêt public.

Le rapport coût-efficacité

Le personnel de la Commission a procédé à une analyse préliminaire, basée sur l'état actuel des connaissances, du rapport coût-efficacité de l'octroi de prestations de conjoint aux couples de gais et de lesbiennes. Il en ressort qu'a priori, pareil octroi de prestations de conjoint aux couples de gais et de lesbiennes n'entraînerait aucun préjudice financier, ni pour les employeurs, ni pour les assureurs.

LE HARCÈLEMENT SEXUEL

Depuis 1991, le harcèlement sexuel est le motif dont la fréquence de citation dans les plaintes pour atteinte aux droits de la personne déposées en Ontario augmente le plus rapidement. Au cours de l'exercice écoulé, la Commission a une fois de plus organisé quantité de séances et d'ateliers d'éducation du public sur le harcèlement sexuel au travail. Le personnel de la Commission a par ailleurs analysé des centaines de politiques internes d'organismes publics ou privés, afin de s'assurer de leur conformité au Code et de contribuer à la lutte contre le harcèlement et la discrimination.

Les causes entendues par la Commission

Rubio v. A. Voz-Portuguese Canadian Newspaper Ltd. et al

(Décision rendue par la commission d'enquête le 26 mars 1997)

La plaignante a travaillé pour le quotidien mis en cause comme employée de bureau pendant une semaine, en janvier 1993. Elle soutient que durant cette semaine, l'homme mis en cause s'était rendu coupable d'une série d'incidents de harcèlement sexuel à son égard. L'homme mis en cause nie catégoriquement s'être à aucun moment comporté de la sorte ou que de tels incidents aient pu être à l'origine de la démission de la plaignante.

Décision de la commission : La commission d'enquête a tiré les conclusions suivantes :

- l'homme mis en cause a non seulement fait des avances sexuelles non sollicitées à la plaignante en contravention du *Code*, mais il savait ou aurait dû savoir que ses avances étaient importunes;
- la plaignante a fait l'objet d'un licenciement indirect, en contravention du paragraphe 5(1) du *Code*,
- la plaignante n'était pas motivée à porter plainte pour jeter le discrédit sur l'homme mis en cause dans la communauté portugaise, comme il voulait le faire croire, pas plus qu'elle ne faisait partie d'une conspiration plus vaste contre lui;
- la motivation de la plaignante est une question étrangère à l'objet de la plainte et ne peut pas servir de moyen de défense contre des actions qui constitueraient autrement une violation du *Code*.

La commission d'enquête a attribué 3 000 $ de dommages-intérêts généraux à la plaignante pour atteinte à sa dignité et souffrances morales.

LaRush v. York Professional Fire Fighters Association, Local 411

(règlement négocié par la commission d'enquête intervenu le 2 mai 1997)

La plaignante est la première femme à avoir été embauchée par le service de pompiers de la ville de York. Lors de son entrée en fonction, elle s'est jointe au syndicat mis en cause. En cours d'emploi, elle s'était plainte que ses collègues masculins la traitaient différemment des autres et qu'ils l'avaient harcelée sexuellement. Au bout du compte, la plaignante a été licenciée.

La plaignante estimait que le syndicat ne l'avait pas convenablement représentée dans ses échanges avec les responsables du service de pompiers à propos du traitement différentiel et du harcèlement sexuel dont elle se sentait victime, pas plus que dans ses efforts pour déposer un grief suite à son licenciement. Sa conviction d'avoir été traitée différemment par son syndicat à cause de son sexe l'a amenée à porter plainte contre le syndicat.

Résultat : Dans le règlement négocié entre les parties, le syndicat s'est engagé à :

- revoir sa politique relative à l'affectation de personnes apparentées au même quart;
- organiser un colloque annuel pour mettre les dirigeantes et dirigeants du syndicat au courant des problèmes et des nouveautés concernant les droits de la personne et l'équité en matière d'emploi;
- mettre en œuvre une politique de lutte contre le harcèlement et la discrimination, de concert avec la ville de York.

Les autres mesures prises par la Commission

L'enquête Vince

L'automne dernier, la Commission a comparu en qualité de témoin expert lors de *l'Enquête du coroner sur le décès de Theresa Vince et de Russell Davis*. M. Davis, qui était le chef de service de Theresa Vince, avait soumis celle-ci à de graves incidents de harcèlement sexuel avant de l'assassiner, puis de se suicider.

Bien que Madame Vince ne soit jamais entrée en contact avec la Commission, le rapport du coroner contient une série de recommandations concernant le rôle de la Commission dans la lutte contre le harcèlement sexuel. La Commission appuie pleinement ces recommandations, dont un certain nombre coïncident avec des mesures qu'elle avait déjà décidé de prendre. À l'issue de cette enquête, la Commission s'est néanmoins engagée à :

- revoir sa procédure de traitement des plaintes, afin d'éliminer la moindre difficulté, notamment en termes de perte de temps, à laquelle les personnes désireuses de déposer une plainte pourraient se heurter;
- multiplier les communications et les activités d'éducation du public portant sur le harcèlement sexuel et la discrimination;
- prendre les devants lorsqu'une personne appelle pour porter plainte et lui demander si elle craint pour sa sécurité et, dans l'affirmative, l'aiguiller immédiatement vers les fournisseurs de services susceptibles de lui venir en aide (la police, les groupes d'entraide, les maisons d'hébergement) en cas de risque de violence imminent.

LA GROSSESSE

La Commission a poursuivi ses efforts pour remédier à la discrimination fondée sur la grossesse, principalement à travers l'application de la nouvelle politique qu'elle a formulée à cet égard (jointe au rapport annuel de l'exercice écoulé), mais aussi grâce à des activités d'éducation du public. Durant l'exercice écoulé, la Commission a par ailleurs eu l'occasion de défendre (avec succès) une importante décision de la commission d'enquête devant la Cour divisionnaire. Les détails de cette affaire sont repris ci-après.

Les causes défendues par la Commission

Crook v. Ontario Cancer Treatment and Research Foundation and Ottawa Regional Cancer Centre

(Décision rendue par la Cour divisionnaire le 21 janvier 1998)

La plaignante s'était vu refuser un congé de maladie peu de temps après la naissance de son enfant, alors qu'il lui était impossible de retourner au travail pour des raisons de santé. Les employeurs mis en cause ont défendu l'argument que ce refus d'un congé de maladie n'était pas discriminatoire et que même s'il l'était, le paragraphe 25(2) du *Code* les exonérerait entièrement.

Décision de la commission : La commission d'enquête a conclu que le refus des parties mises en cause d'accorder un congé de maladie à la plaignante juste après la naissance de son enfant, pour la période durant laquelle elle ne pouvait pas travailler pour des raisons de santé, constituait de la discrimination directe fondée sur la grossesse et sur le sexe.

Les employeurs mis en cause ont interjeté appel de la partie de la décision de la commission d'enquête qui leur ordonne d'abandonner la règle voulant que les femmes en congé de maternité ou en congé parental ne puissent pas obtenir de congé de maladie.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour divisionnaire a rejeté l'appel des employeurs mis en cause et confirmé la décision de la commission d'enquête sur les points suivants :

- l'application des règles relatives aux congés de maladie telles qu'elles existaient constituait une forme de discrimination directe fondée sur le sexe et la grossesse,
- les parties mises en cause en l'espèce ne pouvaient pas invoquer le paragraphe 25(2) du *Code* comme moyen de défense, parce que le congé de maladie n'aurait pas été offert aux termes d'un contrat d'assurance-groupe.

Les autres mesures prises par la Commission

La Commission a formulé sa position officielle vis-à-vis du droit des travailleurs et des travailleuses d'accumuler de l'ancienneté durant un congé de maladie ou d'invalidité, et ce pour l'information des employeurs qui emploient du personnel syndiqué.

LA DISCRIMINATION SYSTÉMIQUE

Le paragraphe 32(2) confère à la Commission le pouvoir d'introduire une plainte de sa propre initiative. Les situations dans lesquelles la Commission use de ce pouvoir ont toujours trait à des questions de discrimination systémique, autrement dit à des situations dans lesquelles une règle, une politique ou une pratique interne mène à une discrimination indirecte à l'égard de certaines personnes identifiées par leur appartenance à un ou plusieurs groupes protégés par le *Code*. Lorsque la Commission a connaissance d'une telle situation, mais que personne ne porte plainte, elle introduit une plainte de sa propre initiative. Durant l'exercice écoulé, elle a usé de ce pouvoir deux fois.

Les causes défendues par la Commission

The Ontario Human Rights Commission v. the Corporation of the City of Toronto, ET The Ontario Human Rights Commission v. the Toronto Firefighters Association, Local 113

En mai 1996, la Commission avait introduit une plainte contre la ville de Toronto, parce que les critères de recrutement de celle-ci au service des pompiers posaient selon elle des obstacles systémiques à l'embauchage de certaines personnes. En 1997, la ville a lancé une nouvelle campagne de recrutement, en appliquant des critères de recrutement inchangés. La Commission a donc modifié sa plainte pour y inclure cette dernière série d'embauchages.

Parallèlement, la Commission a appris que le syndicat des pompiers avait rejeté de nouveaux critères de recrutement qui auraient permis l'embauchage de membres qualifiés appartenant à des groupes défavorisés et par cette décision comme plusieurs autres, avait en fait joué un rôle important dans le maintien du statu quo.

En décembre 1997, la Commission a donc introduit une plainte distincte contre le syndicat en question (Toronto Firefighters' Association). Selon le libellé de la plainte, l'Asssociation se serait opposée aux initiatives qui auraient permis des pratiques d'embauche plus équitables et avait ainsi rendu le règlement de la plainte antérieure de la Commission impossible.

La situation actuelle : Les agentes et agents d'enquête de la Commission enquête présentement sur cette plainte.

The Ontario Human Rights Commission v. the Ontario College of Nurses, ET The Ontario Human Rights Commission v. Her Majesty the Queen in Right of Ontario and the Ministry of Health

À l'automne 1997, la Commission a introduit une plainte de sa propre initiative contre le ministère de la Santé et une autre contre l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario pour discrimination indirecte fondée sur l'âge, l'ascendance, la race, la couleur, l'origine ethnique et le lieu d'origine. Ce qui a incité la Commission à introduire ces plaintes, c'est l'adoption d'un nouveau règlement d'application de la *Loi de 1991 sur les infirmières et infirmiers* à la demande de l'Ordre, suivant lequel l'ensemble des infirmiers et infirmières de l'Ontario doivent désormais passer un examen spécialisé et s'inscrire auprès de l'Ordre. Ce nouveau règlement pourrait avoir pour effet d'éliminer de la profession et de condamner au chômage les infirmières chevronnées d'un certain âge, qui sont parfois à l'aube de la retraite.

La Commission s'inquiète surtout du sort d'environ 200 infirmières assez âgées, qui ont pour la plupart des origines ethniques et raciales variées. Obliger ces infirmières à se préparer, à se présenter et à se distinguer à un examen détaillé pourrait ne pas constituer pas une qualité exigée de façon raisonnable et de bonne foi, d'autant plus qu'il serait tout à fait possible de tenir compte des besoins de ces infirmières, comme le recommandait d'ailleurs le personnel de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario lui-même. Par ailleurs, le ministère de la Santé, avec sa décision de ne pas user de son pouvoir d'intervention, pourrait s'être rendu coupable de discrimination vis-à-vis des infirmières et infirmiers de par son inertie.

La situation actuelle : Les agentes et agents d'enquête de la Commission se penchent actuellement sur cette plainte.

L'INTERPRÉTATION DU CODE ET LES POUVOIRS DISCRÉTIONNAIRES DE LA COMMISSION

Comme nous l'avons évoqué vers le début de ce rapport, dans la partie intitulée «Les mécanismes de responsabilisation», les parties à une plainte peuvent, par voie de requête, demander à la Cour divisionnaire de réexaminer certaines décisions prises par la Commission. Elles peuvent plus exactement demander le réexamen des décisions prises :

- en vertu de l'article 34 (décision de traiter ou de ne pas traiter une plainte),
- en vertu de l'article 36 (décision de renvoyer la plainte à la commission d'enquête ou non),
- en vertu de l'article 37 (réexamen par la Commission d'une décision prise en vertu de l'article 34 ou 36).

Les décisions de la Cour face à ces différentes situations, qui ont en général pour effet de confirmer ou d'annuler la décision prise par la Commission, ont l'avantage de redéfinir à l'occasion les pouvoirs discrétionnaires de celle-ci. Les paragraphes qui suivent esquissent quelques décisions rendues durant l'exercice écoulé suite à une requête en révision.

Les causes défendues par la Commission

Hall v. Ontario Human Rights Commission, Ministry of Community and Social Services et al.

(Révision judiciaire en date du 17 décembre 1997)

La requérante avait déposé une plainte contre les parties mises en cause, les accusant de discrimination fondée sur l'existence d'un handicap dans le domaine de la prestation de services. Bénéficiaire de l'aide sociale, la requérante soutenait que le refus des parties mises en cause de lui accorder des prestations accrues pour tenir compte des dépenses spéciales engendrées par son handicap constituait une forme de discrimination. La Commission avait décidé en l'espèce d'exercer le pouvoir discrétionnaire que lui confère l'alinéa 34(1) a) du *Code* et de ne pas traiter la plainte en question, disant que celle-ci devrait plutôt être réglée dans le contexte de la *Loi sur les prestations familiales*. La Commission a maintenu cette décision à l'issue de son réexamen interne.

La plaignante a formulé une requête en révision des décisions de la Commission.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour divisionnaire a accueilli la requête, estimant que la Commission avait commis deux erreurs :

- d'une part, celle d'avoir entravé son pouvoir discrétionnaire en soumettant son propre réexamen à des critères trop stricts,
- d'autre part, celle d'insister pour que la plaignante dépose une plainte distincte portant sur les représailles, plutôt que d'enquêter sur ses allégations à ce sujet dans le cadre de l'enquête sur sa plainte initiale.

La Cour divisionnaire a renvoyé l'affaire à la Commission en vue d'un nouveau réexamen, en lui ordonnant de tenir compte des allégations de représailles.

La situation actuelle : En janvier 1998, la Commission a déposé une motion en autorisation d'appel en vue de saisir la Cour d'appel de cette affaire.

Jazairi v. Ontario Human Rights Commission and York University
(Révision judiciaire en date du 16 avril 1997)

Le requérant avait déposé une plainte auprès de la Commission sous prétexte qu'il avait été victime de discrimination dans le domaine de l'emploi à l'Université York. Il disait plus exactement avoir fait l'objet d'un traitement différentiel à cause de ses convictions politiques, soutenant que la «croyance» comme motif de discrimination illicite prévu au *Code* incluait ce type de convictions. Les commissaires ont décidé de ne pas renvoyer cette plainte à la commission d'enquête. Leur décision a été confirmée à l'issue d'un réexamen.

Le requérant a alors déposé une requête en révision.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour a conclu que différentes normes de révision s'appliquent aux divers types de décisions rendues par la Commission, à savoir :

- lorsqu'elle interprète sa loi habilitante, le Code, ou par exemple le sens que celui-ci donne à «croyance», la Commission a toujours *raison*;
- lorsqu'elle exerce un pouvoir discrétionnaire que lui confère le *Code*, comme elle le fait au moment de décider de renvoyer une plainte à la commission d'enquête, la Commission ne doit pas être manifestement déraisonnable; autrement dit, la Cour acceptera la décision de la Commission en autant qu'elle ne soit pas manifestement déraisonnable.

La Cour a rejeté la requête en révision judiciaire, disant que :

- la «croyance» n'inclut pas des convictions purement politiques, mais implique toujours un élément de foi religieuse;
- la Commission est libre de déterminer s'il existe un «fonds de preuve raisonnable» qui justifie le renvoi d'une plainte à la commission d'enquête;
- la Commission était parfaitement en droit de se renseigner sur le processus de règlement avant de rendre sa décision.

La situation actuelle : La Cour d'appel a accueilli l'appel du requérant et se prononcera sur la question de savoir si la «croyance» inclut ou non les convictions politiques.

Enoch c. Ontario Human Rights Commission, The Municipality of Metropolitan Toronto et al.
(Révision judiciaire en date du 16 octobre 1997)
Le requérant avait déposé une plainte pour discrimination fondée sur la race et l'origine ethnique dans le domaine de l'emploi. Il s'était mis en rapport avec la Commission une première fois environ un mois après que les incidents de discrimination présumée se soient produits. À cause du retard accumulé par la Commission au niveau de la gestion des dossiers, le dépôt de sa plainte officielle n'a toutefois eu lieu que 14 mois après les incidents en question.

Par la suite, les parties mises en cause ont demandé à la Commission d'exercer le pouvoir discrétionnaire de ne pas traiter la plainte que lui confère l'alinéa 34(1) d) du *Code*, disant que son dépôt n'avait pas eu lieu en temps opportun. Leur demande précisait que le principal individu mis en cause, la personne qui avait licencié le requérant, était décédé.

La Commission a accueilli la demande des parties mises en cause et décidé de ne pas traiter la plainte en application de l'alinéa 34(1) d). La Commission admettait que le retard dans le dépôt de la plainte n'était pas de la faute du requérant, ajoutant toutefois qu'il avait néanmoins causé préjudice considérable aux parties mises en cause, étant donné le décès survenu dans la période d'attente. Sur ce, le requérant a décidé de demander une requête en révision.

La décision de la Cour divisionnaire : Comme dans l'affaire *Jazairi* exposée ci-dessus, la Cour a conclu :

- qu'il n'était pas question de contrecarrer le pouvoir discrétionnaire dont la Commission dispose en vertu de l'article 34, sauf en cas de décision manifestement déraisonnable.

La Cour divisionnaire a estimé que la décision rendue par la Commission dans cette affaire n'était pas manifestement déraisonnable.

LES PRINCIPES DES DROITS DE LA PERSONNE

Une affaire survient de temps à autre qui remet en question les principes essentiels des droits de la personne. Quand une telle situation se présente, la Commission prend très au sérieux son rôle de défendre l'interprétation la plus large possible du *Code* selon les circonstances sur laquelle nous basons une si grande partie de notre travail. Deux affaires de cette nature ont été entendues durant l'exercice écoulé par la Cour d'appel. Toutes deux ont été décidées en faveur des parties plaignantes.

Les causes défendues par la Commission

Quereshi v. The Board of Education for the City of Toronto

(Décision rendue par la Cour d'appel le 10 janvier 1997)

Le plaignant soutenait que la partie mise en cause s'était rendue coupable de discrimination à son égard fondée sur la race, la croyance, la couleur, l'âge, le sexe, l'ascendance, le lieu d'origine et l'origine ethnique, parce qu'elle avait refusé de l'embaucher comme enseignant.

Décision de la commission : La commission d'enquête a estimé que le plaignant était objectivement mieux qualifié pour le poste qu'il briguait que la personne à qui il a été attribué. Elle en conclut donc qu'il avait bien fait l'objet de discrimination.

La partie mise en cause a porté sa décision en appel devant la Cour divisionnaire.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour divisionnaire est revenue sur la décision de la Commission, en s'appuyant sur les arguments suivants :

- comme la commission d'enquête n'avait pas conclu qu'il y avait eu discrimination directe, et comme la plainte ne contenait aucune allégation de discrimination directe, la partie mise en cause avait présenté une preuve plus que suffisante pour obtenir gain de cause;
- les articles 4 et 8 du *Code* (aujourd'hui 5 et 9) n'interdisent pas la discrimination involontaire.

La Commission a saisi la Cour d'appel de la décision de la Cour divisionnaire.

Décision de la Cour d'appel : La Cour d'appel a annulé la décision de la Cour divisionnaire et confirmé la décision de la commission d'enquête. Voici ses explications :

- la commission d'enquête a eu raison de conclure qu'il y avait eu discrimination au sens de l'article 4 (aujourd'hui 5) du *Code*;
- l'article 5 du *Code* interdit bien la discrimination involontaire.

La Cour d'appel a ordonné le versement de 8 500 $ de dépens.

La situation actuelle : La partie mise en cause a demandé l'autorisation de porter l'affaire en appel devant la Cour suprême, mais cette autorisation lui a été refusée.

Velenosi v. Dominion Management et al.
(Décision de la Cour d'appel en date du 27 mars 1997)

La plaignante disait avoir fait l'objet de discrimination fondée sur l'âge dans le domaine du logement. Elle disait en particulier qu'elle s'était vu refuser un logement parce que les parties mises en cause cherchaient à le louer à un «couple d'un certain âge».

Décision de la commission d'enquête : La commission d'enquête a conclu que :

- la plaignante avait bien fait l'objet de discrimination fondée sur l'âge,
- cette discrimination était la «cause immédiate» du refus qu'elle avait essuyé.

Les parties mises en cause ont porté la décision en appel devant la Cour divisionnaire.

Décision de la Cour divisionnaire : La Cour divisionnaire a rendu une décision majoritaire opposée à la décision de la commission d'enquête, disant que :

- en se fiant à des déclarations selon lesquelles les parties mises en cause préféraient louer à un «couple d'un certain âge», la commission d'enquête a basé sa décision sur de l'ouï-dire, une intuition ou de la pure spéculation.

La Commission a porté la décision de la Cour divisionnaire en appel devant la Cour d'appel.

Décision de la Cour d'appel : La Cour d'appel a accueilli l'appel de la Commission et confirmé sa décision. La Cour d'appel a :

- confirmé le principe que la discrimination fondée sur un motif de discrimination illicite peut n'être qu'un facteur parmi tant d'autres faisant qu'une action contestée constitue bien une violation du *Code*;
- estimé que la commission d'enquête était en droit de se fier au témoignage que les parties mises en cause cherchaient un «couple d'un certain âge» comme preuve qu'il y avait bien eu discrimination.

Annexes

Les commissaires	**57**
L'éducation du public	**60**
L'énoncé de mission	**6**
Tableaux	**63**
Situation financière	**6**
L'organigramme	**69**
Les commissions d'enquête	**70**
Les publications de la Commission	**73**
Code de déontologie	**74**
Credo	75
Respect et défense des principes du Code des droits de la personne	75
Harmonie interne	77
Intégrité	79
Impartialité	81
Qualité des services au public	82
Maintien de la confiance du public	84
Appui des objectifs de la Commission	86
Spécialiste en déontologie	88
Principes de base	89
Principes de base et règles de conduite professionelle	90
Recommandations	91

Les commissaires

Keith Norton, C.R., B.A., LL.B.
(Commissaire en chef)

La nomination de Keith Norton au poste de commissaire en chef de la Commission ontarienne des droits de la personne remonte au 18 juillet 1996. Éducateur et avocat de formation, M. Norton a fait des études de droit à l'université Queen's à Kingston et détient un diplôme en pédagogie de l'Ontario College of Education, aujourd'hui la faculté de l'éducation de l'université de Toronto. M. Norton a été tour à tour ministre des Services sociaux et communautaires, adjoint parlementaire du Trésorier de l'Ontario et du ministre de l'Économie et des Affaires intergouvernementales, ministre de la Santé, ministre de l'Éducation et ministre des Collèges et Universités au gouvernement de l'Ontario.

Du temps où il détenait par ailleurs le portefeuille de l'Environnement, c'est-à-dire entre 1981 et 1983, M. Norton a été le premier ministre canadien invité à témoigner devant un comité du Sénat américain. Tout au long de sa carrière, M. Norton s'est fait le champion des personnes handicapées, des personnes âgées et des personnes défavorisées. Il a également participé à plusieurs entreprises commerciales.

M. Norton est un ancien président du Tribunal des droits de la personne du Canada.

Cheryl Blondell

Cheryl Blondell s'est jointe aux membres de la Commission en février 1997. Sous-procureure de la Couronne au ministère du Procureur général, elle a travaillé comme avocate de service pour le Régime d'aide juridique de l'Ontario, assurant la défense des accusés dans des causes criminelles. L'été 1989, Mme Blondell faisait partie de l'équipe chargée par la Commission ontarienne des droits de la personne de mettre sur pied une unité des enquêtes sur la discrimination systémique. Elle est aujourd'hui vice-présidente du Congrès des femmes noires du Canada.

Marie-Elisabeth Brunet

Marie-Elisabeth Brunet a été nommée commissaire en mars 1995. Elle est journaliste indépendante et, à ce titre, elle a collaboré régulièrement ces dernières années avec la section du théâtre français du Centre national des Arts. Mme Brunet a également présenté et co-écrit pendant deux ans la série documentaire *Visiontario* à TVOntario. Résidente de Vanier, elle a été journaliste de radio et de télévision auprès de divers organismes, comme Radio-Canada, CJBC et CBLFT Toronto, et elle a occupé le poste de coordonnatrice provinciale des groupes de femmes pour l'Association canadienne-française de l'Ontario à Ottawa. Mme Brunet compte de nombreuses initiatives communautaires à son actif : elle a notamment fait partie des membres fondateurs du Comité Action de Sudbury. Son mandat est arrivé à expiration le 18 février 1998.

R.P. William G. Cliff

Le Révérend Père William Grant Cliff, aujourd'hui pasteur anglican de l'église St. James' Hanover and Trinity, à Durham, dans le diocèse du comté de Huron, fait partie de la Commission depuis février 1997. Il est ancien membre du conseil de l'université Western Ontario, aumônier militaire de la Légion royale canadienne et membre du comité chargé des relations entre anglicans et catholiques du diocèse du comté de Huron. Le Révérend Père Cliff, qui a été formé au King's College et au Huron College de la University of Western Ontario, a servi à l'aumônerie de St. Joseph's Health Centre à London et dans plusieurs congrégations de London et de Simcoe, en Ontario.

Aida F. Graff

Membre de la Commission depuis septembre 1994, Aida F. Graff est chargée de recherche au Victoria College de l'université de Toronto, où elle a occupé le poste de doyenne des femmes de 1976 à 1990. À l'heure actuelle, elle est présidente du conseil d'administration du Arab Community Centre de Toronto, qui offre des services sociaux et des services d'intégration à la vie canadienne. Mme Graff a fait partie du Groupe consultatif ontarien sur l'antiracisme et de la Table ronde du Conseil des ministres sur l'antiracisme mis sur pied par le gouvernement de l'Ontario.

Mitra S. Manesh

La nomination de Mitra S. Manesh au poste de commissaire date de mars 1997. Directrice administrative du Peel Multicultural Council, Mme Manesh a été co-présidente du Conseil consultatif des relations civiques et multiculturelles du ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs et fait partie de l'un des comités d'examen des subventions de la Fondation Trillium. Elle a par ailleurs été membre du conseil d'administration du Conseil ontarien des organismes de service aux immigrants et présidente du Peel Committee Against Woman Abuse.

Robert Milbourne

Robert Milbourne est membre de la Commission depuis juillet 1992. Ingénieur en métallurgie, il a fait ses débuts chez Stelco en 1963, où il a rapidement grimpé les échelons jusqu'au poste de président directeur général et membre du conseil d'administration. M. Milbourne est également membre de plusieurs associations, dont l'Institut canadien des mines et de la métallurgie, et il a participé de façon intensive à la création du Centre de santé des travailleurs(ses) de l'Ontario. Son mandat est arrivé à expiration le 18 avril 1998.

Richard Miles

Avant sa nomination à la Commission en juillet 1992, Richard Miles a travaillé au gouvernement de l'Ontario comme haut fonctionnaire au ministère des Services sociaux et communautaires, au gouvernement fédéral auprès du Secrétariat à la condition des personnes handicapées, et plus récemment au sein du Handicapped Action Group Incorporated à Thunder Bay. M. Miles avait été nommé par la ministre des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs au Groupe d'étude sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, dont l'un des rôles avait été de procéder à un examen des activités de la Commission ontarienne des droits de la personne.

Marnie Paikin

Marnie Paikin est commissaire depuis septembre 1996. Ancienne présidente du Conseil canadien des chrétiens et des juifs, Mme Paikin s'est vu décerner le «Human Relations Award» de ce dernier, le «Outstanding Woman Award» du gouvernement de l'Ontario et la Médaille canadienne commémorative du règne de la Reine. Mme Paikin est à l'heure actuelle membre du conseil d'administration d'Énergie atomique du Canada Ltée et de Westcoast Energy Inc.

Peter Li

Directeur général du Ming Pao Daily News (édition de l'Est), Peter Li fait partie du comité de développement sino-canadien de la Fondation du Hospital for Sick Children. Il siège au Asian Business Committee of Metro Toronto, ainsi qu'à l'organisme Junior Achievement (Jeunes Entreprises) de la région de York. Ancien membre du conseil consultatif sur la clientèle asiatique de Canada Trust, M. Li a été directeur de Chinese Information and Community Services et vice-président de la Chinese Canadian Advertising, Media and Marketing Association. Enfin, M. Li a été directeur général de l'hôtel Victoria et administrateur de projet du Chinatown Centre. Peter Li a été nommé à la Commission en septembre 1997.

Nalin Kanuck

Nalin Kanuck a été nommé commissaire en septembre 1997. Expert-conseil en gestion et en finances, M. Kanuck est aussi conseiller en relations interraciales auprès du conseil de l'éducation de la région de York. Au Sri Lanka, M. Kanuck a été juge de la paix, ce qui l'a notamment amené à enquêter sur des incidents de violation des droits de la personne. Il a aussi été président et directeur général du conseil de développement au ministère du développement régional de ce pays. M. Kanuck a par ailleurs été directeur du National Youth Service Council, qui relevait du bureau du premier ministre du Sri Lanka. M. Kanuck détient un baccalauréat es arts de l'université de Ceylon et un diplôme en administration publique de l'université de Colombo, au Sri Lanka. Docteur honoris causa en administration publique de la City University of California, M. Kanuck est diplômé du Canadian Institute of Certified Administrative Managers et fellow du British Institute of Management, en Angleterre.

Michel Lalonde

Après avoir été ces vingt dernières années conseiller municipal et préfet adjoint, Michel Lalonde est aujourd'hui préfet d'Hawkesbury Est. En 1993, M. Lalonde était président du conseil des comtés unis de Prescott et Russell. En tant que tel, il a été élu au comité de direction, au comité de planification et au comité des travaux publics du conseil. Ancien président du conseil d'assurance mutuelle de Prescott et du conseil d'administration de l'Hôpital Général de Hawkesbury and District General Hospital Inc., M. Lalonde a reçu le Prix d'excellence du comté de Prescott en 1985. Agriculteur de profession, il a siégé au conseil d'administration de la commission locale de l'emploi agricole de Glengarry, Prescott et Russell de 1989 à 1996 et présidé le comité d'examen par les pairs du plan d'agriculture écologique de 1993 à 1997. Sa nomination à la Commission date de décembre 1997.

Claudette Robinson

Coordonnatrice de l'éducation permanente en français à Sheridan College, Claudette Robinson a été nommée commissaire en mars 1998. Auteur et coauteur de plusieurs programmes éducatifs en langue française pour TVOntario, elle a également collaboré à la rédaction d'une série de livres de lecture en français pour les écoles. Mme Robinson, qui a enseigné à l'Université d'Ottawa, a été engagée comme experte conseil par des écoles élémentaires et secondaires relevant du conseil de l'éducation de Halton.

L'éducation du public

Liste d'organismes que la Commission a visités ou d'activités auxquelles elle a participé officiellement

- Achievement in Motion
- Algonquin College
- Algonquin College - Programme d'enseignement de l'anglais ou du français langue seconde
- Association des Juristes/Réseau des femmes
- Barreau du Haut-Canada - Service d'éducation permanente
- Breakfast Club of Temple Anshe Sholom
- Cambrian College - Réunion d'organismes communautaires
- Canadore College
- Casino Niagara
- Centennial College - Programme d'assistantes et d'assistants juridiques
- Centra Industries
- Centre d'accueil indien de Ft. Frances
- Centre d'accueil indien de North Bay
- Centre for Independent Living in Toronto
- Collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario - Conseillères et conseillers en équité et en accessibilité (2)
- Comité consultatif du comté de Kent sur la formation dans l'industrie (Kent Industrial Training Advisory Committee)
- Commission des services policiers de Kingston
- Commission des services policiers de Kingston -
- Comité consultatif sur les relations interraciales
- Conestoga College
- Conference on Transgendered Rights Xpressions International and Foundation for Gender Education
- Conseil de l'éducation de Dufferin Peel
- Conseil de l'Éducation de la région de York
- Conseil des écoles séparées catholiques de la région de York
- Corporation de la Cité d'Elliot Lake
- Corporation de la Cité de Timmins
- East Toronto Legal Services
- École secondaire catholique (Catholic Central High School), London
- École T.L. Kennedy
- Elizabeth Fry Society of Toronto
- Fierté Gai et Lesbienne
- Grand Council Treaty Number 3 (Kenora)
- Human Resources Professionals Association of Ontario - Présidentes et présidents de section
- Human Resources Professionals Association of Ontario - Section de Peterborough
- Human Resources Professionals Association of Ontario - Section de London et district
- Human Resources Professionals Association of Ontario - Section du comté de Kent
- Infonex
- Insight Info Inc. - «Congédiement injustifié»
- Institut de psychiatrie Clarke
- Intercultural Neighbourhood Social Services
- Interuniversity Disability Issues Association
- Kikkawa College
- Labour Management Development Centre
- Lambton College (Sarnia)
- Lang Michener
- Liffey Custom Coatings
- Logements de transition et logements avec services de soutien
- McCarthy Tétrault (spécialistes du droit du travail)
- Mindin Gross
- Municipal Employment Equity Network
- Muslim Educational & Cultural Association
- Niagara College
- Nishnawbe Education Council
- North Halton Cultural Awareness Council
- Ontario Hospital Association
- Organismes divers - Formation à l'application du protocole mis au point par la Commission concernant la prestation de services aux personnes ne parlant ni l'anglais, ni le français
- Peel Multicultural Council
- Programme d'aide au personnel de Sudbury-Manitoulin
- Queen's University - Faculté de droit (2)
- R.J. Professionals
- Robert Half Canada Inc
- Ryerson University - Département d'administration publique
- Services policiers de Sudbury (2)
- Students Acting for Global Equality
- Syndicat canadien de la fonction publique - Conférence sur les droits de la personne en Ontario
- Teamsters Canada - Section locale 91
- Universités de l'Ontario - Réseau d'équité en matière d'éducation et d'emploi
- University of Toronto - Centre des carrières
- University of Western Ontario - Faculté de droit
- Ville de Toronto - Services d'accès et d'équité
- Waterloo Employment Equity Network
- Wikwemiking Unceded Indian Reserve

L'énoncé de mission

NOTRE MISSION

La Commission ontarienne des droits de la personne s'engage à offrir à la population de l'Ontario un leadership solide et des services de qualité en matière de lutte contre la discrimination, afin d'éliminer celle-ci de notre société, et pour cela, d'assurer :

- d'une part, l'application efficace du *Code des droits de la personne* de l'Ontario,
- d'autre part, la promotion et le progrès des droits de la personne.

NOS VALEURS ET NOS ENGAGEMENTS À LEUR ÉGARD :

Le leadership

Nous nous engageons à :

- promouvoir une interprétation large et éclairée du *Code* afin de faire progresser la cause des droits de la personne,
- contribuer à la résolution des problèmes de justice sociale et de droits de la personne en général.

L'éducation du public

Nous nous engageons à :

- adopter une approche stratégique de l'éducation du public, parce que nous croyons qu'un public informé contribue à éliminer la discrimination dans la société;
- élaborer des partenariats axés sur l'avancement des droits de la personne.

La qualité des services

Nous nous engageons à offrir des services de haute qualité qui soient :

- accessibles et souples, conformes aux méthodes de prestation de services les plus efficaces;
- sensibles à la diversité de la population servie;
- équitables;
- respectueux de la dignité des gens et du fait que chacun a le droit d'être traité sans discrimination et tenu informé.

La consultation

Nous nous engageons à :

- consulter notre personnel et les collectivités que nous servons et à les inviter à participer à l'avancement des questions liées aux droits de la personne.

L'application efficace du *Code*

Nous nous engageons à mettre en œuvre :

- un système objectif, juste, accessible, sensibleet opportun;
- un processus assorti d'options qui satisfont les besoins des parties à une plainte et des différents groupes concernés.

Les membres de notre personnel

Nous nous engageons à offrir aux membres de notre personnel un milieu de travail qui :

- préconise des pratiques d'embauche et d'emploi équitables;
- encourage la diversité de la main-d'œuvre à tous les niveaux;
- ne tolère aucune forme de discrimination ni de harcèlement;
- tient compte de leurs besoins spéciaux au sens du *Code*;
- valorise et appuie les possibilités d'autoapprentissage et de formation en cours d'emploi;
- s'attend à un bon rendement et sait le reconnaître;
- offre des régimes de travail souples;
- encourage de bonnes relations entre les membres du personnel, leurs représentants et la Commission en tant qu'employeur, et en particulier la coopération et la communication.

L'efficacité au niveau de la gestion

Nous nous engageons à :

- faire preuve de responsabilité en matière de gestion financière;
- répartir les ressources de sorte que la Commission puisse respecter toutes ses responsabilités aux termes du *Code*;
- respecter les politiques et les procédures de la Fonction publique de l'Ontario et des conventions collectives qui la concerne.

Tableaux

Tableau 1 : Motifs de discrimination cités dans les plaintes déposées par régions

(Nombre total de plaintes déposées = 1 368)

	Race ou couleur	Origine ethnique	Croyance	Sexe ou grossesse	Harcèlement sexuel	Orientation sexuelle	Âge	État matrimonial	État familial	Handicap	État d'assisté social	Existence d'un casier judiciaire	Représailles	Aucun motif	Violation du règlement intervenu	Total	Pourcentage
Est	16	9	4	41	26	5	8	3	5	48	2	0	6	3	0	**176**	**8**
Nord	24	2	2	25	19	4	8	7	3	45	1	0	3	0	0	**143**	**7**
Sud-Ouest	73	33	26	74	28	17	26	5	12	119	5	9	33	3	0	**463**	**21**
Région du Grand Toronto	376	135	36	217	115	32	63	27	31	268	7	9	66	26	1	**1409**	**64**
Total	489	179	68	357	188	58	105	42	51	480	15	18	108	32	1	**2193**	**100**
Pourcentage	22	8	3	16	9	3	5	2	2	22	1	1	5	1	0	**100**	

Nota : Par le passé, la Commission ne retenait dans ses statistiques qu'un motif principal pour chaque plainte, afin d'arriver à un nombre égal de plaintes déposées et de motifs cités. Sa décision quant au motif principal retenu pouvait toutefois sembler arbitraire. C'est pourquoi les statistiques de la Commission tiendront dorénavant compte de tous les motifs de discrimination cités dans les plaintes déposées durant l'année, étant entendu qu'il peut y en avoir plusieurs par plainte. La fréquence de citation des différents motifs de discrimination sera donc toujours supérieure au nombre de plaintes déposées, ce qui ne devrait toutefois guère changer la répartition proportionnelle des chiffres.

Tableau 2 : Plaintes par dispositions invoquées et par motifs de discrimination cités

	Race ou couleur	Origine ethnique	Croyance	Sexe ou grossesse	Harcèlement sexuel	Orientation sexuelle	Âge	État matrimonial	État familial	Handicap	État d'assisté social	Existence d'un casier judiciaire	Représailles	Aucun motif	Violation du règlement intervenu	Total	Pourcentage
Services	95	38	27	28	3	17	21	9	7	85	3	12	15	4	1	**365**	**16,4**
Logement	31	5	0	2	1	3	2	4	11	19	11	0	2	0	0	**91**	**4,1**
Contrats	1	2	2	1	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	**10**	**0,2**
Emploi	363	138	41	326	179	37	81	28	33	370	1	6	0	25	0	**1628**	**73,3**
Association professionnelle	3	2	0	2	0	1	1	1	0	4	0	0	0	0	0	**14**	**0,6**
Représailles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	109	0	0	**109**	**5,0**
Violation du règlement intervenu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	**3**	**0,1**

Nota : Comme il arrive que plusieurs dispositions du Code soient invoquées dans une même plainte et qu'un motif de discrimination illicite soit cité à l'égard de chacune d'elle, la fréquence de citation des différents motifs de discrimination est supérieure ici au total qui apparaît dans le tableau 1.

Par le passé, la Commission ne retenait dans ses statistiques qu'un motif principal pour chaque plainte, afin d'arriver à un nombre égal de plaintes déposées et de motifs cités. Sa décision quant au motif principal retenu pouvait toutefois sembler arbitraire. C'est pourquoi les statistiques de la Commission tiendront dorénavant compte de tous les motifs de discrimination cités dans les plaintes déposées durant l'année, étant entendu qu'il peut y en avoir plusieurs par plainte. La fréquence de citation des différents motifs de discrimination sera donc toujours supérieure au nombre de plaintes déposées, ce qui ne devrait toutefois guère changer la répartition proportionnelle des chiffres.

Tableau 3 : Règlements intervenus en 1997-1998 à l'issue d'une médiation, par motifs de discrimination cités dans les plaintes

Motifs	Dommages intérêts	Personnes indemnisées	Offre d'emploi	Mise en œuvre d'un programme spécial	Élaboration d'une politique	Publication de documents	Lettre d'excuses
Race ou couleur	154,489 $	33	18	0	3	21	11
Origine ethnique, ascendance, lieu d'origine	106,108 $	22	12	0	0	12	12
Croyance	6,800 $	2	2	0	0	1	1
Sexe ou grossesse	165,014 $	30	12	1	3	8	13
Harcèlement sexuel	115,464 $	22	8	0	2	3	8
Orientation sexuelle	4,410 $	7	3	0	1	3	3
Âge	12,089 $	6	1	0	0	3	3
État matrimonial	64,975 $	4	3	0	0	1	1
État familial	73,675 $	5	1	0	0	0	1
Handicap	353,523 $	27	17	0	2	13	10
Autre	81,100 $	9	3	0	0	1	2
Total	**1,137,647 $**	**167**	**80**	**1**	**11**	**66**	**65**

Nota : Ce tableau ne tient pas compte des règlements intervenus à l'issue d'une conciliation, pour lesquels aucune donnée statistique n'est disponible. Les données ci-dessus ne s'appliquent qu'à 167 plaintes réglées à l'aide des services de médiation (représentant environ 40 % des plaintes réglées durant l'exercice 1997-1998). Au cours de l'exercice 1997-1998, les services de médiation sont intervenus à l'égard de 250 plaintes et ont permis d'en régler 205; toutefois, la compilation des données statistiques n'a pas eu lieu dès le début et de plus, tous les règlements intervenus ne prévoyaient pas le versement de dommages-intérêts.

Tableau 4 : Dossiers fermés par dispositions invoquées, motifs cités et décisions rendues

	Race ou couleur	Origine ethnique	Croyance	Sexe ou grossesse	Harcèlement sexuel	Orientation sexuelle	Âge	État matrimonial	État familial	Handicap	État d'assisté social	Existence d'un casier judiciaire	Représailles, Violation du règlement intervenu, Aucun motif	Total	Pourcentage
Emploi															
Commission constituée	0	0	0	13	2	0	0	0	0	2	0	0	1	**18**	**1**
Plainte réglée	79	24	7	128	24	8	25	10	17	106	0	0	13	**441**	**29**
Plainte rejetée/non traitée	151	47	3	69	5	6	29	3	9	117	0	1	19	**459**	**31**
Plainte retirée/abandonnée	110	45	11	161	20	21	45	8	6	121	0	0	39	**587**	**39**
Total	**340**	**116**	**21**	**371**	**51**	**35**	**99**	**21**	**32**	**346**	**0**	**1**	**72**	**1505**	**100**
Logement															
Commission constituée	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	0	0	**9**	**4**
Plainte réglée	8	2	0	4	2	2	0	3	5	5	7	0	3	**41**	**21**
Plainte rejetée/non traitée	11	2	0	8	0	1	3	3	10	9	10	0	7	**64**	**33**
Plainte retirée/abandonnée	15	3	0	3	0	7	7	5	19	8	9	0	5	**81**	**42**
Total	**36**	**7**	**0**	**15**	**2**	**10**	**10**	**11**	**35**	**23**	**31**	**0**	**15**	**195**	**100**
Services															
Commission constituée	2	0	1	0	0	1	2	0	0	2	0	0	0	**8**	**1**
Plainte réglée	17	2	1	4	1	3	2	0	0	26	0	0	2	**58**	**11**
Plainte rejetée/non traitée	87	35	25	35	0	27	28	4	26	59	24	0	7	**357**	**68**
Plainte retirée/abandonnée	30	9	4	11	0	4	8	3	3	26	0	2	4	**104**	**20**
Total	**136**	**46**	**31**	**50**	**1**	**35**	**40**	**7**	**29**	**113**	**24**	**2**	**13**	**527**	**100**
Contrats, Association professionnelle, représailles, violation du règlement intervenu															
Commission constituée	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**
Plainte réglée	0	0	0	4	1	0	0	0	0	2	0	0	1	**8**	**38**
Plainte rejetée/non traitée	2	1	2	0	0	2	3	0	0	1	0	0	1	**12**	**57**
Plainte retirée/abandonnée	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	**3**	**5**
Total	**4**	**1**	**2**	**4**	**1**	**2**	**3**	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**2**	**23**	**100**

Tableau 5 : Dossiers fermés par secteurs économiques

	Race ou couleur	Origine ethnique	Croyance	Sexe ou grossesse	Harcèlement sexuel	Orientation sexuelle	Âge	État matrimonial	État familial	Handicap	État d'assisté social	Existence d'un casier judiciaire	Représailles, Aucun motif, Violation du règlement intervenu	Total
Industries manufacturières														
Fabrication générale	31	22	8	50	5	4	19	5	5	42	0	22	**213**	**15%**
Bois, ameublement, papier	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	**3**	**0,2%**
Autres	0	0	8	0	0	0	0	0	0	8	0	0	**8**	**0,6%**
Sous-total	**31**	**22**	**8**	**50**	**5**	**4**	**19**	**5**	**5**	**53**	**0**	**22**	**224**	**15,3%**
Agriculture/Richesses naturelles	2	0	0	3	0	1	1	0	0	3	0	2	**12**	**0,8%**
Construction	2	2	0	1	0	1	1	1	1	1	0	3	**13**	**0,9%**
Transports, communications, services publics	1	2	1	2	0	1	1	1	1	4	0	6	**20**	**1,2%**
Commerce et vente au détail	20	11	2	22	4	3	13	2	6	36	0	21	**140**	**9,5%**
Finances, assurances, immobilier	9	8	3	15	1	6	11	2	13	14	0	9	**91**	**6,2%**
Entreprises générales	5	5	0	12	0	2	5	3	6	9	0	6	**53**	**3,6%**
Industries de service														
Écoles, collèges et universités	23	18	6	21	0	5	12	4	6	19	0	14	**128**	**9%**
Services gouvernementaux, administration publique, services de police	24	51	21	61	5	35	31	14	35	94	0	41	**412**	**28%**
Services de santé	15	14	0	11	1	4	7	3	7	26	0	14	**102**	**7%**
Agences de placement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**	**0%**
Hôtels, restaurants, industrie de l'accueil	17	7	1	28	5	7	5	3	1	14	0	14	**102**	**7%**
Autres	59	12	9	20	0	9	9	2	9	21	1	12	**163**	**11%**
Sous-total	**177**	**130**	**43**	**196**	**16**	**74**	**96**	**35**	**85**	**241**	**1**	**142**	**1236**	**84,6%**
Non précisé/sans objet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total	**208**	**152**	**51**	**246**	**21**	**78**	**115**	**40**	**90**	**294**	**1**	**164**	**1460**	**100%**

Tableau 6 : Décisions à l'origine de la fermeture des dossiers de 1994 à 1998

1994-1995	336	168	46	293	92	305
1995-1996	331	248	37	359	87	312
1996-1997	343	176	28	314	123	376
1997-1998	304	169	30	379	128	450

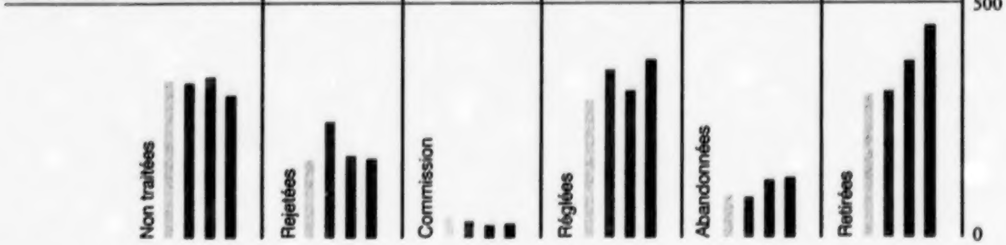
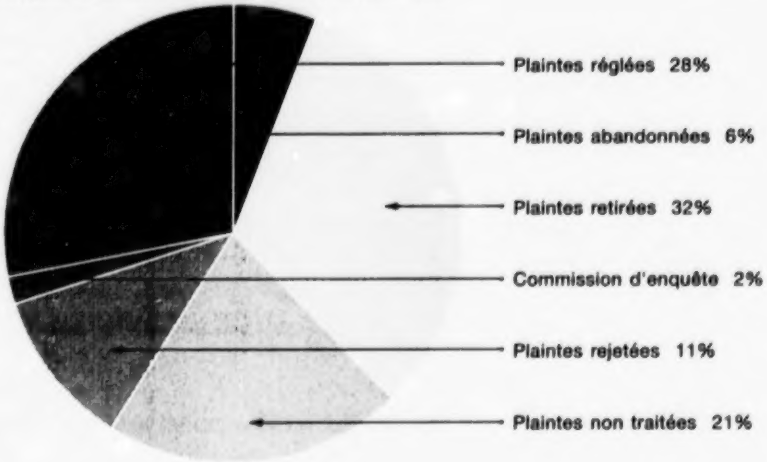


Tableau 7 : Décisions à l'origine de la fermeture des dossiers en 1997-1998



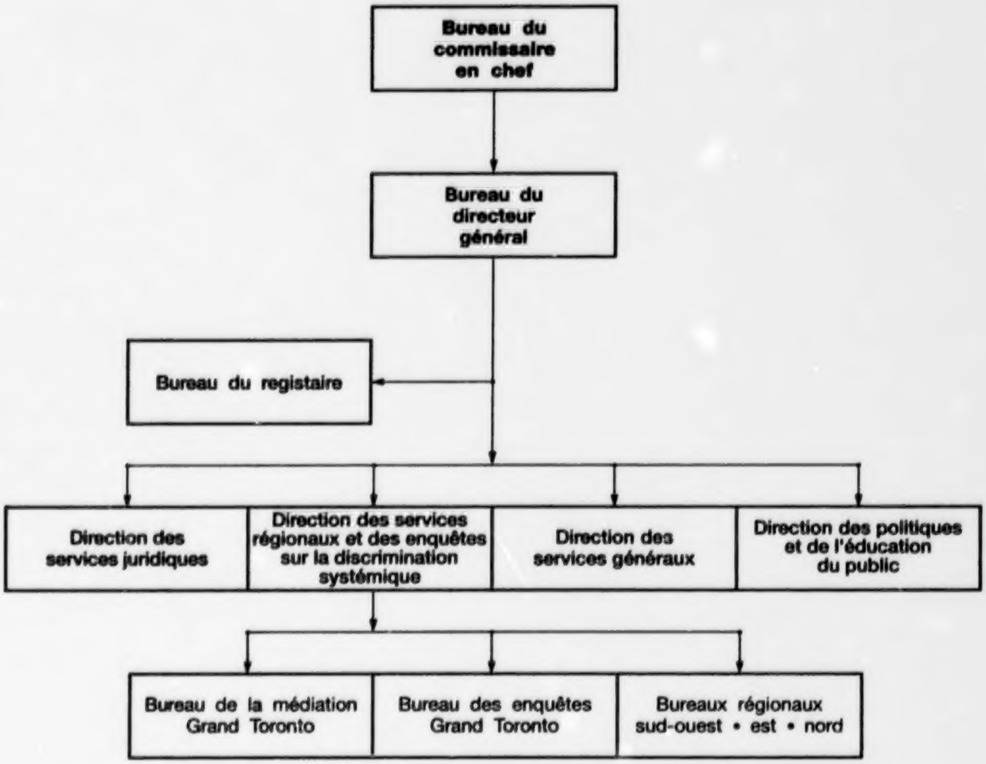
Situation financière à la fin de l'exercice 1997-1998 (en millions de dollars)

	Budget des dépenses 1997-1998	Ajustements de fin d'exercice	Budget révisé au 31.03.1998	Dépenses réelles (provisoires) 31.03.1998	Écart en fin d'exercice 1997-1998 $	Écart en fin d'exercice 1997-1998**
Salaires et traitements	**8 032,5**	**338,1**	8 370,6	7 050,7	1 319,9	10,9
Avantages sociaux	**1 343,8**	**530,7**	1 874,5	1 917,6	(43,1)	(0,4)
DADF	**1 898,9**	**0,0**	1 898,9	3 146,5	(1 247,6)	(10,3)
	11 275,2	**868,8**	12 144,0	12 114,8	29,2	0,2

** Par rapport aux 12 144 millions de dollars du budget révisé au 31.03.1998

DADF = Diverses autres dépenses de fonctionnement

L'organigramme



Les commissions d'enquête

DÉCISIONS FINALES

L'âge

Potocnik c. la Cité de Thunder Bay

L'ascendance

Barclay c. la filiale 12 de la Légion royale canadienne et al.

Khalil c. le Collège des beaux-arts de l'Ontario et al.

La couleur

Barclay c. la filiale 12 de la Légion royale canadienne et al.

Daniels c. la commission des services policiers de la municipalité régionale de Hamilton-Wentworth et al.

Etienne c. Westinghouse Canada Inc. et al.

Khalil c. le Collège des beaux-arts de l'Ontario et al.

La croyance

Shapiro c. la municipalité régionale de Peel et al.

L'origine ethnique

Etienne c. Westinghouse Canada Inc. et al.

Khalil c. le Collège des beaux-arts de l'Ontario et al.

L'état familial

Andrews c. Ptasznyk

Le harcèlement

Bridson c. Marathon Public School

Daniels c. la commission des services policiers de la municipalité régionale de Hamilton-Wentworth et al.

Rubio c. Voz-Portuguese Canadian Newspaper Ltd. et al.

Le lieu d'origine

Etienne c. Westinghouse Canada Inc. et al.

Khalil c. le Collège des beaux-arts de l'Ontario et al.

La race

Barclay c. la filiale 12 de la Légion royale canadienne et al.

Bridson c. Marathon Public School

Daniels c. la commission des services policiers de la municipalité régionale de Hamilton-Wentworth et al.

Etienne c. Westinghouse Canada Inc. et al.

Khalil c. le Collège des beaux-arts de l'Ontario et al.

Les représailles

Bridson c. Marathon Public School

Khalil c. le Collège des beaux-arts de l'Ontario et al.

Le sexe

Khalil c. le Collège des beaux-arts de l'Ontario et al.

Potocnik c. la Cité de Thunder Bay

Rubio c. Voz-Portuguese Canadian Newspaper et al.

L'orientation sexuelle

Bewley c. le ministère de la Consommation et du Commerce et al.

Hudler c. la corporation de la Cité de London et al.

McCallum c. Toronto Transit Commission

Les avances sexuelles

Khalil c. le Collège des beaux-arts de l'Ontario et al.

Rubio c. Voz-Portuguese Canadian Newspaper Ltd. et al.

RÈGLEMENTS

L'âge

White c. l'Association des enseignantes et des enseignants catholiques anglo-ontariens, sections de Frontenac, Lennox et Addington

L'ascendance

Keon c. Cambrian College et al.

Wong c. Toronto Hydro et al.

L'association

Seguin c. Ininew Friendship Centre

La couleur

Wong c. Toronto Hydro et al.

L'origine ethnique

Wong c. Toronto Hydro et al.

L'état familial

LaRush c. le service de pompiers de la corporation de la Cité de York et al. Williams (alias Tardif) c. Portincasa

Le handicap

Devoe c. Sharon Hollingsworth

Pougnet c. Tricon Global Restaurants (Canada) Inc.

Silva c. Modern Building Cleaning Inc.

Whittaker c. Fuller Metric Parts et al.

Le harcèlement

Keon c. Cambrian College et al.

LaRush c. le service de pompiers de la corporation de la Cité de York et al.

Seguin c. Ininew Friendship Centre

Wass c. Star Mail Inc. et al.

L'état matrimonial

LaRush c. le service de pompiers de la corporation de la Cité de York et al.

Sharpe c. La Mutuelle d'Omaha, Compagnie d'assurance

La race

Blackburn c. la commission des services policiers de la municipalité régionale de Niagara et al.

Keon c. Cambrian College et al.

Wass c. Star Mail Inc. et al.

Le sexe

LaRush c. le service de pompiers de la corporation de la Cité de York et al.

Seguin c. Ininew Friendship Centre

Wass c. Star Mail Inc. et al.

APPELS ET RECOURS EN RÉVISION

La croyance

Jazairi c. la Commission ontarienne des droits de la personne et l'Université York et al.

L'origine ethnique

Enoch c. la Commission ontarienne des droits de la personne et la municipalité de la communauté urbaine de Toronto et al.

Le handicap

Devlen c. la Commission ontarienne des droits de la personne et la Régie des alcools de l'Ontario et al.

Entrop et la Commission ontarienne des droits de la personne c. Imperial Oil Ltd.

Glen Corporation et al. c. la Commission ontarienne des droits de la personne

Hall c. la Commission ontarienne des droits de la personne et le ministère des Services sociaux et communautaires et al.

Hines c. la Commission ontarienne des droits de la personne

Trest c. la Commission ontarienne des droits de la personne

La race

Enoch c. la Commission ontarienne des droits de la personne et la municipalité de la communauté urbaine de Toronto et al.

Le sexe

Barnes, Holder et Jones c. la Commission ontarienne des droits de la personne et The Toronto Hospital, General Division

Bourne et al. c. la Commission ontarienne des droits de la personne et l'Institut d'études pédagogiques de l'Ontario

La Fondation ontarienne pour la recherche en cancérologie et le traitement du cancer et al. et le Centre d'oncologie de la région d'Ottawa c. la Commission ontarienne des droits de la personne (affaire Crook)

LA COUR D'APPEL

L'âge

Velenosi c. Dominion Management et al.

La race

Farooqui c. la Commission ontarienne des droits de la personne et McDonnell Douglas Canada Ltd. et al.

LA COUR SUPRÊME DU CANADA

L'âge, l'ancienneté, la couleur, la croyance, l'origine ethnique, le lieu d'origine, la race, le sexe

Quereshi - autorisation d'interjeter appel auprès de la Cour suprême refusée

Les publications de la Commission

- Formules de demande d'emploi et entrevues
- Directives pour l'évaluation des besoins en matière d'adaptation des personnes handicapées
- Adaptation aux besoins des personnes handicapées
- Politique sur le harcèlement sexuel et les remarques et conduites inconvenantes liées au sexe
- Le harcèlement sexuel et les autres types de harcèlement pour des raisons fondées sur le sexe
- Politique sur la discrimination liée au VIH et au sida
- Exceptions aux dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario relatives à l'égalité en matière d'emploi
- Politique concernant le harcèlement racial par des insultes, des mauvaises plaisanteries et autres
- Le harcèlement racial par des insultes, des mauvaises plaisanteries et autres
- Politique concernant le poids et la grandeur comme exigences professionnelles
- Rapport annuel (disponible auprès de Publications Ontario)
- Politique concernant les tests de dépistage de l'alcool et autres drogues
- Politique concernant le permis de conduire comme condition d'emploi
- Politique concernant les renseignements médicaux liés à l'emploi
- Déclaration de la direction (prête à encadrer)
- Directives pour les programmes spéciaux
- Que faire en cas d'atteinte aux droits de la personne : Le guide des parties plaignantes
- Dans la série «Vous avez des droits» :
  - L'orientation sexuelle et le *Code des droits de la personne*
  - Le sida et les affections liées au sida et le *Code des droits de la personne*
  - La mutilation génitale féminine et le *Code des droits de la personne*
- Les droits de la personne en Ontario
- La création de procédures internes de règlement des plaintes pour atteinte aux droits de la personne
- Politique relative aux bourses d'études restrictives
- Politique concernant la discrimination et la langue
- Que faire si on porte plainte contre vous pour atteinte aux droits de la personne : Le guide des parties mises en cause ou intimées
- Politique sur la croyance et les mesures d'adaptation relatives aux pratiques religieuses
- Politique concernant la discrimination fondée sur la grossesse
- Lignes directrices concernant l'application de l'article 34 du *Code des droits de la personne*
- Ce qu'il faut savoir sur les services de médiation
- Politique sur la mutilation génitale féminine

Code de déontologie

La Commission ontarienne des droits de la personne est parmi les tout premiers organismes gouvernementaux à se doter d'un code de déontologie, et donc de règles de conduite professionnelle. Le Centre de développement du leadership et le Secrétariat du Conseil de gestion étudient présentement la possibilité de mettre en place un code de déontologie pour l'ensemble des fonctionnaires de l'Ontario. Compte tenu des responsabilités très particulières de la Commission et de la surveillance étroite sous laquelle elle doit s'en acquitter, il nous a toutefois semblé bon d'adopter nos propres règles de conduite professionnelle.

Ce code de déontologie aidera les commissaires et notre personnel à mieux comprendre la Commission, sa raison d'être et son rôle, ses procédures, mais aussi et surtout, les règles et les devoirs auxquels ils doivent impérativement se soumettre. La Commission a confié l'élaboration de son code de déontologie à la société d'experts conseils EthicScan Canada. Annoncée aux commissaires et au personnel par le Directeur général en septembre 1997, l'élaboration du code a été chose faite en l'espace de trois mois.

Un comité de déontologie formé de membres du personnel de la Commission exerçant des fonctions variées dans les divers bureaux de celle-ci a contribué à l'élaboration du code. Il a non seulement participé à plusieurs discussions de groupe avec EthicScan Canada, mais aussi à la rédaction du document final. Avant même de procéder à une quelconque ébauche, EthicScan a analysé des documents similaires mis au point par d'autres commissions des droits de la personne et de lutte contre la discrimination nord-américaines et européennes.

Le reste du personnel de la Commission a également été invité à contribuer à l'élaboration du code de déontologie. Au bout du compte, une vingtaine de personnes, les unes bénévoles, les autres désignées d'office, ont donné leur avis sur la teneur du document lors d'entrevues confidentielles avec EthicScan Canada, qui en a tenu compte par la suite.

À ce stade, EthicScan a présenté la version provisoire du code de déontologie à d'autres groupes de discussion, formés de personnes qui ont à un moment ou à un autre déposé une plainte pour atteinte aux droits de la personne, de personnes qui conseillent les particuliers ou organismes faisant l'objet d'une telle plainte, de même que des représentantes et représentants de groupes de défense d'intérêts sociaux, de divers syndicats et de plusieurs associations professionnelles. EthicScan a révisé sa version provisoire du document en y incorporant les observations et suggestions recueillies lors de ces discussions.

Le comité de déontologie a soumis la version définitive du rapport issu de toutes ces démarches aux dirigeantes et dirigeants de la Commission en décembre 1997. Le 2 février 1998, le directeur général de la Commission a distribué le texte du code de déontologie et la liste récapitulative des normes de conduite professionnelle compris dans le rapport qui l'accompagnait à tous les membres du personnel, en les invitant à faire des observations qui seraient communiquées aux dirigeantes et dirigeants de la Commission, de même qu'au commissaire en chef, tout en les informant que le rapport intégral était disponible dans chaque direction et chaque bureau régional de la Commission.

Les dirigeantes et dirigeants de la Commission et le commissaire en chef ont pris connaissance du rapport avant de placer l'adoption du code de déontologie à l'ordre du jour de la prochaine réunion de la Commission. Les commissaires ont approuvé le code de déontologie après l'avoir examiné lors de leur réunion du 17 mars 1998.

CREDO

La Commission ontarienne des droits de la personne veille à ce que l'ensemble des politiques, des pratiques et des décisions qu'elle adopte ou prend en vue d'accomplir sa mission reflètent et appuient la probité sans faille de ses commissaires et de son personnel.

RESPECT ET DÉFENSE DES PRINCIPES DU CODE DES DROITS DE LA PERSONNE

Les commissaires et le personnel de la Commission ontarienne des droits de la personne respectent et défendent les principes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, exprimés dans son préambule.

Les commissaires et le personnel de la Commission s'acquittent de leurs responsabilités d'une manière exempte de toute forme de discrimination ou de harcèlement, et qui contribue donc à l'égalité et à l'impartialité. La Commission prévoit des mécanismes de règlement des différends relatifs à la discrimination ou au harcèlement qui sont neutres et justes envers toutes les parties concernées, qui préviennent toute possibilité de représailles et qui sont conformes à la loi, en particulier au *Code des droits de la personne* de l'Ontario. La Commission exécute son mandat législatif avec détermination, de sorte à jouer au vu et au su de tous un rôle majeur sur le plan du respect, de la promotion et de la défense des droits de la personne.

Les commissaires et le personnel de la Commission se montrent consciencieux et respectueux des membres du public dans l'exécution du mandat législatif de la Commission, qui est de lutter contre la discrimination et le harcèlement aussi bien par l'intermédiaire de services de médiation et d'enquête concernant des plaintes particulières que par l'intermédiaire d'activités de promotion des droits de la personne telles que l'élaboration de politiques et l'éducation du public.

Le Règles de conduite professionnelle :

1. Le respect des droits de la personne par la Commission

La Commission ontarienne des droits de la personne offre à toutes et à tous l'égalité des droits et des chances, sans discrimination contraire à la loi. Elle organise pour cela des activités d'éducation et de perfectionnement, élabore des politiques, offre des services de traitement des plaintes de la plus haute qualité et diffuse à intervalles réguliers et en temps opportun des renseignements sur ses objectifs et ses activités.

La Commission est légalement tenue non seulement de traiter les plaintes pour atteinte aux droits de la personne, mais de prendre des mesures pour éliminer les sources de tension ou de conflit au sein de la société dues à l'identification de personnes par un motif illicite de discrimination. Ces mesures comprennent le maintien de mécanismes efficaces pour se tenir au fait des problèmes qui se posent en matière de droits de la personne, pour donner suite aux plaintes des membres du public et pour répondre aux demandes de renseignements concernant la discrimination, tout en surveillant les progrès accomplis à ces différents égards. La Commission n'hésite pas à exercer son droit d'introduire une plainte de sa propre initiative lorsqu'elle a connaissance d'incidents ou de circonstances qui suscitent ce genre de tensions ou de conflits, si elle estime qu'il y va de l'intérêt public. La Commission est tenue de publier des statistiques portant sur toutes les plaintes déposées, la suite qui y est donnée et leur règlement, de même que de faire connaître plus en détail ceux des règlements intervenus susceptibles d'avoir de vastes retombées sur le secteur auquel ils se rapportent.

2. Le respect des droits de la personne par le personnel

Le personnel de la Commission manifeste sa sensibilité et son adhésion aux principes énoncés dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario dans l'exécution de ses fonctions. Toute personne travaillant pour la Commission qui, dans l'exécution de ses fonctions, découvre des pratiques discriminatoires contraires à la loi les communique à l'équipe dirigeante de la Commission, s'efforce d'y remédier par les voies de droit régulières et cherche à prendre des mesures préventives et correctives pour en atténuer les effets préjudiciables. Autrement dit, le personnel de la Commission maintient la plus parfaite neutralité et une impartialité absolue au niveau de la procédure dans le traitement des plaintes, tout en contribuant à l'application des principes énoncés dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario à travers des activités d'éducation du public et en servant de source informée et fiable de renseignements sur tout ce qui touche au *Code*.

3. L'intégrité au niveau de la prestation de services

Le personnel de la Commission écoute attentivement les membres du public qui leur posent des questions ou leur exposent une plainte et les aide à résoudre leurs éventuels problèmes de discrimination ou de harcèlement. Il respecte la dignité des parties plaignantes et des parties mises en cause, qu'il aide à entrer en contact avec le bureau ou l'organisme compétent pour régler leur différend. Le personnel s'assure que les parties plaignantes admettent que la teneur de leur plainte représente leur version des faits. Il doit informer les parties mises en cause qu'une plainte a été portée contre elles et leur donner la possibilité de répondre aux allégations qu'elle contient.

Le personnel s'efforce d'arriver pour chaque plainte à un règlement qui remédie aux pratiques discriminatoires que celle-ci a révélées et qui empêche qu'elles ne se reproduisent. Il n'appuie jamais les propositions de règlement qui pourraient nuire à l'intérêt public ou à la réputation de la Commission. Le personnel s'efforce durant une enquête de rassembler tous les éléments de preuve relatifs à une plainte, d'une part en parlant aux personnes susceptibles de fournir des renseignements utiles et, d'autre part, en examinant les politiques, les décisions antérieures et autres documents pertinents, puis il prépare un rapport à l'intention des commissaires dans lequel il énonce les faits et recommande une décision.

HARMONIE INTERNE

Les relations entre les commissaires et le personnel de la Commission reflètent l'esprit et la lettre du *Code*, dans un climat d'égalité, d'équité et de respect mutuel.

Les commissaires et le personnel de la Commission ont les uns envers les autres une conduite faite de probité, de respect et d'égards, conforme aux objectifs et aux intentions de la Commission.

En cas d'entorse présumée au code de déontologie, les commissaires et le personnel de la Commission sont invités à en faire part à l'équipe dirigeante de la Commission et peuvent s'adresser à la conseillère ou au conseiller en matière d'éthique pour lui demander son avis.

Le Règles de conduite professionnelle :

1. Le respect des principes énoncés dans le *Code*

L'équipe dirigeante et le reste du personnel de la Commission font tout leur possible pour rehausser l'harmonie au sein de la Commission et parmi les personnes que celle-ci emploie. Les relations entre les commissaires et le personnel de la direction reflètent les mêmes principes de respect, de transparence et de confiance que les relations de la Commission avec les membres du public. Qui plus est, les méthodes de travail du personnel de la Commission sont conformes au *Code*.

2. Le respect des droits des membres du personnel

Les membres du personnel de la Commission ont le droit de s'attendre à être traités avec honnêteté, équité et respect. La Commission s'efforce d'adopter des procédures garantissant l'examen attentif et objectif des préoccupations de son personnel, conformément au processus de négociation collective, la mise en place des mécanismes permettant aux commissaires et à son personnel de se manifester leur respect mutuel et le renforcement de l'éthique au niveau du processus de prise de décisions.

3. La conseillère ou le conseiller en déontologie

La Commission nomme une conseillère ou un conseiller en déontologie dont le rôle est de conseiller les membres de son personnel, en toute confidentialité, sur les problèmes d'éthique auxquels ils se heurtent dans l'exécution de leurs fonctions. Elle invite les membres de son personnel à se tourner vers la conseillère ou le conseiller en déontologie pour prendre son avis éclairé et fiable avant de tenter d'arriver au règlement d'un problème d'éthique par des voies officielles. La conseillère ou le conseiller en déontologie présente une fois par année un rapport à la Commission qui présente la nature des problèmes soulevés au cours des douze derniers mois, sans en dévoiler les détails, et qui fait des suggestions quant à la manière de renforcer l'éthique au travail.

4. L'embauchage et la promotion

L'impartialité et l'application des voies de droit ordinaires dans l'embauchage et la promotion des membres du personnel passent par l'exécution de toutes les étapes énoncées dans les lignes directrices de la Commission en matière de gestion des ressources humaines et dans la convention collective qui régit ses employés. Ces étapes comprennent l'évaluation de l'effort physique nécessaire à l'exécution d'un travail, la mise en évidence des fonctions essentielles d'un emploi, le choix des critères de sélection appropriés, l'étude des compétences et de l'expérience préalable requises, la délimitation du secteur de recrutement et enfin le choix des supports publicitaires utilisés pour diffuser une offre d'emploi.

5. La définition des tâches

Par souci de renforcer l'éthique au niveau des relations internes entre les commissaires et les membres de son personnel, la Commission veille à ce la définition des tâches confiées à ces derniers tienne compte des considérations déontologiques. La Commission s'efforce de reconnaître et de renforcer les pratiques exemplaires sur le plan déontologique, et ce notamment par l'organisation de possibilités de formation et de perfectionnement à l'intention de son personnel, de même que par la reconnaissance et la récompense d'un bon rendement.

6. L'examen des entorses au code de déontologie

Les entorses au code de déontologie sont examinées dans le cadre du système de gestion du rendement.

INTÉGRITÉ

Les commissaires et le personnel de la Commission font preuve d'intégrité dans tous les aspects de leur travail.

Les commissaires et le personnel de la Commission ne sollicitent et n'acceptent jamais de dons des parties plaignantes, des parties mises en cause, de leurs représentantes et représentants ou de quiconque d'autre dans l'exécution de leurs fonctions et se soumettent aux règles d'éthique professionnelle imposées aux membres de la fonction publique de l'Ontario.

Les commissaires et le personnel de la Commission ne se livrent à aucune forme de discrimination ou de harcèlement contraire à la loi, que ce soit au sein de la Commission ou ailleurs. Ils veillent à ce que leurs préjugés personnels n'entravent jamais l'exécution du rôle de la Commission en ce qui a trait à la promotion de l'égalité des droits pour toutes et pour tous.

Les commissaires et le personnel de la Commission veillent à toujours mériter la confiance du public et à faire preuve d'intégrité dans toutes leurs relations avec celui-ci. À cette fin, ils se gardent de tout abus de pouvoir et n'utilisent jamais le moindre renseignement porté à leur connaissance du fait de leur travail à la Commission pour en tirer un avantage ou profit quelconque pour eux-mêmes ou pour des membres de leur proche famille.

Le Régles de conduite professionnelle :

1. L'intégrité des commissaires

Les commissaires font preuve des normes de service les plus élevées au sein de la fonction publique et notamment dévoilent le moindre de leurs intérêts financiers ou autre dans les sociétés ou organismes qui comparaissent devant la Commission. Les commissaires agissent toujours dans l'intérêt public dans la plus parfaite impartialité, sans aucun favoritisme. Leurs décisions reflètent leur intégrité personnelle et leur professionnalisme absolu, en l'absence de tout conflit d'intérêts. Les commissaires ne sollicitent et n'acceptent jamais de don de qui que ce soit. Enfin, les commissaires veillent à ce que leurs éventuels préjugés personnels n'entravent pas leur évaluation des plaintes au moment de déterminer s'il y a lieu d'invoquer l'article 34 pour ne pas les traiter ou de les renvoyer à la commission d'enquête.

2. L'intégrité de l'équipe dirigeante

Les membres de l'équipe dirigeante de la Commission font preuve des normes de service les plus élevées au sein de la fonction publique et notamment dévoilent le moindre de leurs intérêts financiers ou autre dans les sociétés ou organismes qui comparaissent devant la Commission. Les directrices ou directeurs et les chefs de service non seulement ne sollicitent et n'acceptent jamais de don, mais évitent toute situation qui soit créerait, ou pourrait sembler créer, une dette de reconnaissance envers une personne, une société ou un organisme quelconque ou encore envers l'une des parties en litige, soit porterait à croire qu'il serait à leur avantage de régler une plainte d'une manière plutôt que d'une autre.

3. L'intégrité des membres du personnel

Le personnel de la Commission offre des services professionnels à tous les membres du public. Il traite toute personne qui prend des renseignements auprès de la Commission avec dignité et respect, dans l'intention de lui fournir des renseignements utiles, conformément aux principes énoncés dans le Code. Le personnel de la Commission non seulement ne sollicite et n'accepte jamais de don, mais évite toute situation qui soit créerait, ou pourrait sembler créer, une dette de reconnaissance envers une personne, une société ou un organisme quelconque ou encore envers l'une des parties en litige, soit porterait à croire qu'il serait à son avantage de régler une plainte d'une manière plutôt que d'une autre.

4. L'intégrité au-delà du simple respect de la loi

Les commissaires et le personnel de la Commission s'acquittent de leurs fonctions avec la plus parfaite intégrité et objectivité, de sorte à renforcer la confiance du public envers la Commission. Les membres du personnel de la Commission adoptent à tous égards une conduite au-dessus de tout reproche, ce qui exige des précautions au-delà du simple respect de la loi.

5. Le travail à l'extérieur de la Commission

Le personnel de la Commission respecte l'esprit et la lettre de l'article 15 du Règlement 977 pris en application de la *Loi sur la fonction publique*, qui lui interdit de s'adonner à quelque activité professionnelle ou commerciale que ce soit :

a) qui entraverait l'exécution de ses fonctions,

b) pour laquelle son emploi au sein de la Fonction publique lui conférerait un avantage par rapport à d'autres personnes ou entreprises,

c) qui représenterait un emploi à temps plein pour toute autre personne,

d) qui pourrait avoir des répercussions sur la manière dont il s'acquitte de ses responsabilités en tant que fonctionnaire.

6. Les lignes directrices concernant les activités après la cessation d'emploi et les conflits d'intérêts

Le personnel de la Commission respecte les lignes directrices et les procédures existantes du gouvernement de l'Ontario en ce qui a trait aux conflits d'intérêts, aux comptes d'affaires et frais de déplacement et aux activités après la cessation d'emploi (que cette cessation d'emploi survienne parce qu'une personne est licenciée, qu'elle prend sa retraite ou que son poste est déclaré excédentaire).

IMPARTIALITÉ

Les commissaires et le personnel de la Commission s'acquittent manifestement de leurs fonctions sans aucun préjugé personnel ou professionnel.

Les commissaires font preuve de la plus parfaite impartialité lors de l'examen des plaintes pour atteinte aux droits de la personne, en particulier au moment d'analyser et d'évaluer les données qui s'y rapportent, mais aussi et surtout dans les décisions qu'ils rendent par la suite.

Les commissaires et le personnel de la Commission font preuve d'impartialité et d'honnêteté dans leurs réponses aux questions du public, dans l'application des procédures d'accueil d'une plainte et, en ce qui concerne le personnel, dans les recommandations présentées aux commissaires.

Le Régles de conduite professionnelle :
1. Le principe d'impartialité

Les agentes et agents des services de renseignements et d'accueil, les médiatrices et médiateurs, les agentes et agents d'enquête, le personnel de la Direction des services juridiques, de la Direction des politiques et de l'éducation du public et de toutes les autres directions de la Commission font manifestement preuve d'impartialité ou de neutralité dans l'exécution de leurs fonctions, sauf en ce qui concerne l'objet du *Code*, les principes qu'il énonce et la défense de l'intérêt public.

Les médiatrices et médiateurs interviennent durant la médiation comme tierces parties impartiales qui tentent de faciliter le règlement d'un différend. Les médiatrices et médiateurs s'abstiennent d'intervenir dans les différends qui mettent en jeu un intérêt personnel qui les empêcherait de maintenir leur impartialité. Pour garantir davantage encore leur impartialité, les médiatrices et médiateurs n'ont aucun contact avec les parties avant la médiation. Vu le caractère strictement confidentiel de la médiation, les médiatrices et médiateurs veillent à ce qu'aucune déclaration faite par l'une des parties durant ce processus ni aucun renseignement obtenu durant les réunions de médiation ne soit présenté en preuve par la suite, même pas devant la commission d'enquête. Le personnel de la Direction des services juridiques et de la Direction des politiques et de l'éducation du public qui lui vient en aide agit en conséquence. Toutefois, conformément aux lignes directrices adoptées par la Commission concernant la conduite à adopter avec les clientes et clients difficiles, la personne qui prend connaissance d'une menace ou d'une infraction criminelles en avise son supérieur hiérarchique.

Les agentes et agents d'enquête font également preuve de la plus parfaite impartialité. Ceci étant dit, vu que leur rôle consiste à protéger l'intérêt public, leur travail vise à promouvoir le *Code* et les principes qu'il énonce, de même qu'à veiller à son application et à celle de toute autre loi pertinente, et non à défendre les intérêts de l'une ou de l'autre des parties en litige. Les agentes et agents d'enquête rassemblent les données relatives à une plainte, les analysent et les évaluent, puis font des recommandations aux commissaires. Le personnel de la Direction des services juridiques et de la Direction des politiques et de l'éducation du public qui lui vient en aide agit en conséquence quant à la suite à donner à la plainte.

2. La divulgation des dons, avantages et autres

Les commissaires et le personnel de la Commission respectent en tout temps les dispositions du *Code criminel*, de même que les règles de conduite applicables aux membres de la Fonction publique de l'Ontario, selon lesquelles les fonctionnaires qui exigent, acceptent ou proposent d'accepter, pour leur propre compte ou celui de quiconque, un avantage ou un bienfait, direct ou indirect, en échange de toute action ou omission liée de quelque manière que ce soit aux affaires gouvernementales commettent une infraction.

Cette interdiction ne s'applique pas aux dons, avantages ou autres reçus dans le cadre du protocole, en raison de la coutume ou à l'occasion d'obligations officielles qui accompagnent habituellement les devoirs d'une charge, à trois conditions :

a) ils respectent les convenances, sont une simple marque de courtoisie et reflètent les règles d'hospitalité usuelles pour le Canada;

b) ils ne permettent aucunement de douter de l'objectivité et de l'impartialité de la personne à laquelle ils sont adressés;

c) il ne mettent absolument pas en doute l'intégrité de la Commission.

Le Directeur général et le commissaire en chef peuvent respectivement exiger du personnel de la Commission et des commissaires qu'ils cèdent un don à la Commission ou à une œuvre de bienfaisance. La personne qui se trouve dans l'impossibilité de refuser un don, avantage ou autre bien qu'il soit interdit prend immédiatement conseil auprès du commissaire en chef ou du directeur général, selon que la personne fait partie des commissaires ou du personnel de la Commission, afin que celui-ci lui indique la marche à suivre.

3. Les préjugés et les conflits d'intérêts

Les commissaires et les membres du personnel se font excuser de l'exécution de tout devoir ou transaction officielle lorsqu'ils ont, ou pourraient sembler avoir, un conflit d'intérêts qui compromet leur objectivité, de même que dans les situations où une personne raisonnable pourrait conclure que leurs convictions personnelles pourraient les pousser à rechercher des règlements de différends qui sont contraires aux dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Toute incompatibilité entre les intérêts personnels et les fonctions officielles d'un membre de la Commission ou de son personnel est réglée de manière favorable à l'intérêt public.

QUALITÉ DES SERVICES AU PUBLIC

Les commissaires et le personnel de la Commission offrent au public des services de la plus haute qualité, à la fois accessibles, souples et adaptés aux besoins des membres de la population variée de l'Ontario. La prestation des services se fait de façon équitable, dans le respect de la dignité de chacun et du droit de toute personne d'être à l'abri de la discrimination et pleinement informée des questions qui la concernent. La

prestation des services est donc manifestement raisonnable, transparente et équitable, conformément à la loi et aux principes de justice naturelle.

Les commissaires et le personnel de l'ensemble des bureaux et directions de la Commission offrent des services auxquels tous les membres du public peuvent, sans exception, avoir accès en temps utile. Depuis le traitement d'une plainte jusqu'à l'élaboration des politiques, les commissaires et le personnel de la Commission respectent les personnes auxquelles ils ont affaire, ainsi que le caractère confidentiel des renseignements qu'elles leur communiquent.

Le Règles de conduite professionnelle :

1. Les normes de service public

Les commissaires et le personnel de la Commission se montrent sensibles aux valeurs et aux attentes des membres du public, auxquels ils assurent des services dont la qualité dépasse les normes établies. Le personnel des services de renseignements et d'accueil est prévenant et prompt, les médiatrices ou médiateurs et les agentes ou agents d'enquête sont prompts, équitables et respectueux de l'intégrité des parties, sans exception et sans préjugé ou parti pris personnel ou socio-économique. Les commissaires rendent leurs décisions en respectant, d'une part, les principes énoncés dans le *Code* et d'autre part, les principes d'équité administrative et de justice naturelle.

2. L'information du public

Les commissaires et le personnel de la Commission s'assurent que l'information destinée au public est accessible, facile à comprendre et à exploiter, complète et fiable.

3. L'éducation du public

Les commissaires et le personnel de la Commission se chargent de promouvoir la compréhension, l'acceptation et le respect du *Code*, de même que d'appuyer la mission de la Commission, en contribuant à l'information et à l'éducation du public et en offrant à ce dernier des possibilités d'interaction avec les membres de la Commission.

4. La gestion des dossiers et de la charge de travail

Le personnel de la Commission fait preuve de bon sens dans le choix des méthodes de gestion des dossiers qu'il utilise et retient toujours celles qui, en plus d'être particulièrement efficientes, autrement dit de produire les meilleurs résultats possibles avec les moyens disponibles :

a) assurent à toutes les parties l'équité administrative,

b) éliminent toute période d'inaction,

c) permettent une réaction efficace aux situations urgentes,

d) respectent l'intention du *Code*.

5. La communication de renseignements aux parties

Les parties plaignantes, les parties mises en cause et toute autre partie concernée peuvent compter sur la disponibilité des renseignements relatifs à l'avancement de l'affaire qui les intéresse. Le personnel de la Commission leur divulgue ses analyses de plaintes qui contiennent ses recommandations. Le personnel donne suite aux demandes de renseignements conformément à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.*

MAINTIEN DE LA CONFIANCE DU PUBLIC

Les commissaires et le personnel de la Commission veillent en tout temps à faire preuve d'équité et de bon sens dans leur conduite et leurs décisions.

Les commissaires et le personnel de la Commission sont clairs et honnêtes dans leurs communications avec le public et dans leurs prestations de services à ce dernier. Leur façon de faire dans quelque domaine que ce soit est toujours respectueuse des personnes concernées, transparente, etenfin, manifestement équitable, raisonnable et cohérente.

Le Régles de conduite professionnelle :

1. L'aiguillage vers d'autres organismes

La Commission ontarienne des droits de la personne devrait être assurée de la confiance du public en autant que ses procédures et autres façons de faire sont transparentes, irréprochables, méthodiqueset accessibles et ses décisions perçues comme étant justes, reflétant la compassion et respectant le *Code*. Lorsqu'elle estime que le problème qu'une personne lui soumet relève plutôt de la compétence d'un autre organisme, la Commission explique la situation en question à cette personne sans tarder, afin qu'elle puisse se prévaloir de tous les recours possibles auprès de l'organisme vers lequel elle a décidé de l'aiguiller.

2. Les décisions de la Commission sur le bien-fondé des plaintes

Chaque fois que la Commission prend les devants pour enquêter sur des problèmes particuliers en matière de droits de la personne, sa réputation y gagne. Le simple fait que la plainte pourrait ou devrait plutôt être traitée en vertu d'une autre loi n'implique pas nécessairement que la Commission décidera de ne pas traiter une plainte, comme l'article 34 l'autoriserait à le faire. Certaines plaintes pour harcèlement ou autres qui soulèvent des problèmes fondamentaux en matière de droits de la personne appellent le type d'enquête approfondie que la Commission est mieux équipée pour mener que tout autre organisme. La Commission décidera toujours de traiter ou de ne pas traiter une plainte en se basant sur les faits et le fond de celle-ci. Le présent code de déontologie ne vise aucunement à entraver les pouvoirs décisionnels que le *Code des droits de la personne* de l'Ontario confère aux commissaires.

3. Les relations publiques

La Commission respecte le droit de tout un chacun d'être informé par les médias de ses activités, lorsqu'il y va de l'intérêt public. Soucieuse de veiller à la qualité des communications qui la concernent et de rehausser sa crédibilité, la Commission désigne à l'occasion un porte-parole chargé des relations avec les médias. Le public est en droit de s'attendre à recevoir des renseignements exacts de la part des commissaires et du personnel de la Commission concernant les politiques, les procédures et les méthodes adoptées par celle-ci.

4. L'accès à l'information relative aux règlements intervenus

La Commission se conforme à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* lorsqu'elle divulgue des renseignements concernant une affaire particulière, de sorte à continuer de mériter le respect et la confiance du public et à préserver l'intégrité et la confidentialité de ses procédures.

5. La publication des faits relatifs à une plainte

La Commission publie les faits relatifs à une plainte lorsqu'elle estime que le règlement intervenu à son égard, sa décision de renvoyer l'affaire à la commission d'enquête ou la décision rendue par cette dernière sont d'intérêt public, d'application générale, susceptibles d'établir un précédent important ou encore susceptibles de modifier des pratiques très répandues dans une industrie ou un secteur géographique.

6. La transparence

Le public a le droit d'obtenir des renseignements clairs et simples sur les programmes et les services de la Commission dans le format qui lui permet d'en prendre connaissance. La Commission informe toute personne faisant appel à ses services des étapes du traitement de la plainte et de leur durée prévisible.

7. L'obligation de rendre des comptes

La Commission établit ses priorités pour chaque exercice et les assortit de mesures de rendement incontestables concernant la qualité et la rapidité des services fournis. La Commission communique régulièrement au public les résultats qu'elle a atteints par rapport à ses objectifs, ce qui renforce leur lien de responsabilité. La Commission rend également compte à l'Assemblée législative, par l'intermédiaire de la ministre ou du ministre des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs, de son rendement et de l'utilisation à bon escient des fonds publics.

8. Les enquêtes

Les enquêtes et le rassemblement de la preuve se font sans user de tromperie. Induire les témoins en erreur nuit aux rapports de confiance que les agentes et agents d'enquête doivent maintenir, à la crédibilité de la Commission, à la confiance du public dans le processus et à l'admissibilité de la preuve. La «mise à l'épreuve» est admise dans certaines circonstances, mais par du personnel de la Commission seulement et à condition,

premièrement, de ne jamais inciter qui que ce soit à contrevenir au *Code* pour justifier une plainte et, deuxièmement, de consulter au besoin des experts conseils externes. Les agentes et agents d'enquête se contentent de rassembler la preuve nécessaire pour présenter une recommandation informée à la Commission. Le public est en droit de s'attendre à ce que les agentes et agents d'enquête mènent des enquêtes avec soin et professionnalisme, sans parti pris, de façon neutre et conforme tant aux règles établies par la Commission dans son manuel des procédures d'exécution du *Code* que par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario lui-même. La Commission veille à ce que les enquêtes se déroulent comme il se doit, de façon juste et honnête.

9. Les renseignements d'initiés

L'exploitation de renseignements privatifs à des fins personnelles, que ce soit par les commissaires, par le personnel de la Commission ou par leurs proches, nuit à la confiance du public. D'ailleurs, le serment d'entrée en fonction que signe le personnel de la Commission l'interdit. Les commissaires et le personnel de la Commission ne cherchent jamais sciemment à profiter de renseignements qui sont portés à leur connaissance durant l'exécution de leurs fonctions et qui ne sont pas immédiatement accessibles au public. Une ligne directrice émise par le Conseil de gestion en mai 1986 interdit également aux commissaires, comme à toutes les personnes qui ont obtenu leur poste par nomination, d'utiliser des renseignements dont ils ont connaissance par suite de leur nomination pour leur profit personnel.

10. La sécurité de l'information

Les commissaires et le personnel de la Commission contribuent aussi à garder la Commission digne de la confiance du public en veillant à la sécurité des documents en leur possession, qu'il s'agisse de copies imprimées ou de versions électroniques.

APPUI DES OBJECTIFS DE LA COMMISSION

Le personnel de la Commission appuie les objectifs de la Commission et les stratégies mises au point pour respecter l'esprit et la lettre de sa mission.

Dans l'exécution de leurs fonctions comme dans leurs relations au jour le jour, les membres du personnel de la Commission font preuve d'honnêteté, de diligence et d'impartialité et manifestent leur connaissance et leur appui du mandat de la Commission.

Le Régles de conduite professionnelle :

1. La responsabilité personnelle

La réalisation des objectifs de la Commission exige que les membres du personnel de la Commission se soumettent à l'autorité de leurs supérieurs hiérarchiques nommés ou élus, ne manifestent et ne tolèrent jamais aucune conduite illégale ou professionnellement inacceptable et soient prêts à discuter à tout moment de ce type de question d'une manière constructive avec leurs collègues ou avec l'équipe dirigeante de la

Commission. Les membres du personnel de la Commission fournissent aux commissaires des renseignements et des conseils fiables, s'entraident dans leur travail et s'abstiennent de tout comportement incompatible avec les objectifs de la Commission ou les dispositions de leur convention collective.

2. Les relations avec d'anciens employés

Lors de l'établissement d'un contrat de services avec un fournisseur quelconque, la Commission demande à savoir si ce dernier compte parmi son personnel d'anciens employés de la Commission, et ce afin que ses pratiques soient bien perçues comme étant impartiales.

3. L'utilisation autorisée des biens du gouvernement

Le personnel de la Commission n'utilise jamais, directementou indirectement, desbiens du gouvernement (installations, matérielet automobiles) autrement que pour des fins officielles et ne tolère jamais que quelqu'un d'autre en fasse un usage non autorisé. Exceptionnellement, sousréserve de l'autorisation préalable d'une superviseure ou d'un superviseur direct, les membres du personnel de la Commission peuvent utiliser son matériel, par ex. des ordinateurs, dansdes activités éducatives ou communautaires liées à leur emploi.

4. Le signalement des cas d'inconduite

Les commissaires qui soupçonnent une conduite contraire au *Code des droits de la personne* ou à une autre loi ou contraire au présent code de déontologie en font part au commissaire en chef et les membres du personnel qui soupçonnent une inconduite en parlent soit à leur superviseure ou superviseur direct, soit au directeur en chef. Les situations les plus graves sont celles qui portent sur des questions de préjugés ou de parti pris, de conflit d'intérêt, de harcèlement et de délit d'initié. En cas de doute quant à la nécessité d'un tel signalement, les commissaires et les membres du personnel peuvent prendre conseil en confidence auprès du spécialiste en déontologie, étant entendu que c'est ensuite à eux de prendre les mesures qui s'imposent, selon le cas, pas à la conseillère ou au conseiller en déontologie. La Commission ne présume jamais que ni l'une ni l'autre partie est en faute et donne suite à l'affaire, de façon rapide et équitable, par une enquête ou autrement, selon le cas.

5. Les pratiques commerciales

Soucieuse de maintenir des pratiques commerciales manifestement fidèles au présent code de déontologie, la Commission adopte des politiques et des procédures administratives lui garantissant un système d'approvisionnement concurrentiel et des pratiques rapides en matière de paiement. De plus, tous les contrats conclus par la Commission contiennent des clauses qui renvoient au présent code de déontologie, et notamment des déclarations à l'effet que :

- le fournisseur n'emploie pas d'ancien employé ou employée de la Commission en violation des lignes directrices sur les activités des membres de la Fonction publique de l'Ontario après leur cessation d'emploi;
- le personnelen poste de la Commission ne reçoit ou ne se fait offrir aucun paiement incitatif ni autre avantage.

SPÉCIALISTE EN DÉONTOLOGIE

La Commission nomme une conseillère ou un conseiller spécial chargé de répondre aux questions des commissaires et du personnel de la Commission en matière de règles de conduite professionnelle. La conseillère ou le conseiller en déontologie répond aux questions des commissaires et du personnel de la Commission et oriente leur conduite en s'appuyant sur le code de déontologie approuvé par la Commission. Son rôle est d'expliquer aux personnes qui lui demandent son avis les options qui se présentent à elles, en leur laissant toutefois le soin de décider elles-mêmes ce qu'elles veulent faire ensuite.

Le commissaire en chef nomme la conseillère ou le conseiller en déontologie parmi les personnes externes à la Commission, en s'assurant que la personne retenue possède les qualités suivantes :
a) capacité d'écoute,
b) discrétion,
c) capacité à résoudre des problèmes,
d) intégrité et honnêteté,
e) antécédents pertinents, par ex. une formation ou une expérience professionnelle ayant mis l'accent sur la déontologie

Avant de faire son choix, le commissaire en chef demande aux commissaires et au personnel de la Commission de lui proposer d'éventuels candidates ou candidats à ce poste. Il consulte aussi le comité de déontologie de la Commission.

Le commissaire en chef nomme la conseillère ou le conseiller en déontologie pour une période de deux ans renouvelable et fixe sa rémunération.

La conseillère ou le conseiller en déontologie prépare chaque année deux comptes rendus distincts des problèmes portés à sa connaissance au cours des douze mois précédents. Le premier de ces comptes rendus est destiné au commissaire en chef et rapporte, par catégories, les problèmes soulevés par les commissaires, le deuxième est destiné au directeur général et rapporte, par catégories, les problèmes soulevés par le personnel de la Commission.

Malgré sa nomination par le commissaire en chef, la conseillère ou le conseiller en déontologie exerce ses fonctions en toute autonomie, à la seule fin d'aider les commissaires et le personnel de la Commission. Ses conseils sont donnés dans la plus stricte confidentialité. C'est à la personne qui consulte la conseillère ou le conseiller en déontologie et à elle seule qu'il appartient de décider de la suite donnée à l'affaire ou au problème qu'elle a soulevé.

PRINCIPES DE BASE

Respect et défense des principes du *Code des droits de la personne*

Les commissaires et le personnel de la Commission ontarienne des droits de la personne respectent et défendent les principes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, exprimés dans son préambule.

Harmonie interne

Les relations entre les commissaires et le personnel de la Commission reflètent l'esprit et la lettre du *Code*, dans un climat d'égalité, d'équité et de respect mutuel.

Intégrité

Les commissaires et le personnel de la Commission font preuve d'intégrité dans tous les aspects de leur travail.

Impartialité

Les commissaires et le personnel de la Commission s'acquittent manifestement de leurs fonctions sans aucun préjugé personnel ou professionnel.

Qualité des services au public

Les commissaires et le personnel de la Commission offrent au public des services de la plus haute qualité, à la fois accessibles, souples et adaptés aux besoins des membres de la population variée de l'Ontario. La prestation des services se fait de façon équitable, dans le respect de la dignité de chacun et du droit de toute personne d'être à l'abri de la discrimination et pleinement informée des questions qui la concernent. La prestation des services est donc manifestement raisonnable, transparente et équitable, conformément à la loi et aux principes de justice naturelle.

Maintien de la confiance du public

Les commissaires et le personnel de la Commission veillent en tout temps à faire preuve d'équité et de bon sens dans leur conduite et leurs décisions.

Appui des objectifs de la Commission

Le personnel de la Commission appuie les objectifs de la Commission et les stratégies mises au point pour respecter l'esprit et la lettre de sa mission.

PRINCIPES DE BASE ET RÈGLES DE CONDUITE PROFESSIONNELLE

Respect et défense des principes du *Code des droits de la personne*

Les commissaires et le personnel de la Commission ontarienne des droits de la personne respectent et défendent les principes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, exprimés dans son préambule.

1. Le respect des droits de la personne par la Commission
2. Le respect des droits de la personne par le personnel
3. L'intégrité au niveau de la prestation de services

Harmonie interne

Les relations entre les commissaires et le personnel de la Commission reflètent l'esprit et la lettre du Code, dans un climat d'égalité, d'équité et de respect mutuel.

1. Le respect des principes énoncés dans le Code
2. Le respect des droits des membres du personnel
3. La conseillère ou le conseiller en déontologie
4. L'embauchage et la promotion
5. La définition des tâches
6. L'examen des entorses au code de déontologie

Intégrité

Les commissaires et le personnel de la Commission font preuve d'intégrité dans tous les aspects de leur travail.

1. L'intégrité des commissaires
2. L'intégrité de l'équipe dirigeante
3. L'intégrité des membres du personnel
4. L'intégrité au-delà du simple respect de la loi
5. Le travail à l'extérieur de la Commission
6. Les lignes directrices concernant les activités après la cessation d'emploi et les conflits d'intérêts

Impartialité

Les commissaires et le personnel de la Commission s'acquittent manifestement de leurs fonctions sans aucun préjugé personnel ou professionnel.

1. Le principe d'impartialité
2. La divulgation des dons, avantages et autres
3. Les préjugés et les conflits d'intérêts

Qualité des services au public

Les commissaires et le personnel de la Commission offrent au public des services de la plus haute qualité, à la fois accessibles, souples et adaptés aux besoins des membres de la population variée de l'Ontario. La prestation des services se fait de façon équitable, dans le respect de la dignité de chacun et du droit de toute personne d'être à l'abri de la discrimination et pleinement informée des questions qui la concernent. La prestation des services est donc manifestement raisonnable, transparente et équitable, conformément à la loi et aux principes de justice naturelle.

1. Les normes de service public
2. L'information du public
3. L'éducation du public
4. La gestion des dossiers et de la charge de travail
5. La communication de renseignements aux parties

Maintein de la confiance du public

Les commissaires et le personnel de la Commission veillent en tout temps à faire preuve d'équité et de bon sens dans leur conduite et leurs décisions.

1. L'aiguillage vers d'autres organismes
2. Les décisions de la Commission sur le bien-fondé des plaintes
3. Les relations publiques
4. L'accès à l'information relative aux règlements intervenus
5. La publication des faits relatifs à une plainte
6. La transparence
7. L'obligation de rendre des comptes
8. Les enquêtes
9. Les renseignements d'initiés
10. La sécurité de l'information

Appui des objectifs de la Commission

Le personnel de la Commission appuie les objectifs de la Commission et les stratégies mises au point pour respecter l'esprit et la lettre de sa mission.

1. La responsabilité personnelle
2. Les relations avec d'anciens employés
3. L'utilisation autorisée des biens du gouvernement
4. Le signalement des cas d'inconduite
5. Les pratiques commerciales

RECOMMANDATIONS

Réponses de la Commission aux recommandations pour l'immédiat du rapport du comité de déontologie. Les réponses aux recommandations à court et moyen terme (mesures à prendre dans un an et trois ans) suivront en temps utile.

Recommandations	Réponses
1. La Commission devrait ratifier et officiellement adopter un code de déontologie, comportant un credo et des normes de conduite professionnelle.	La Commission va produire un code de déontologie qui sera précédé d'un credo et qui énoncera des normes de conduite professionnelle.
2. La Commission devrait prolonger le mandat du comité de déontologie de six à douze mois, afin qu'il puisse superviser la mise en œuvre du code de déontologie.	Le mandat du comité de déontologie est prolongé d'un an, du 1er avril 1998 au 1er avril 1999.
3. La Commission devrait publier un énoncé provisoire de responsabilité envers le public et l'adopter de manière définitive un an plus tard, en fonction des rétroactions obtenues.	La Commission étudiera au cours du nouvel exercice la possibilité de donner suite à cette recommandation.
4. La Commission devrait se doter d'une conseillère ou d'un conseiller en déontologie nommé par le commissaire en chef et chargé de conseiller ses commissaires et son personnel.	La Commission va nommer une conseillère ou un conseiller en déontologie.
5. La Commission devrait organiser des séances de formation par les pairs pour expliquer à son personnel, présent et futur, permanent et contractuel, comment respecter le code de déontologie.	La Commission organisera les séances telles que recommandées.
6. La Commission devrait demander au comité de déontologie d'entreprendre ou de superviser (voire les deux) la mise en œuvre ou l'évaluation des recommandations du rapport de la société EthicScan concernant les modifications à apporter à ses procédures administratives, à ses manuels de procédure et à ses méthodes de gestion du rendement.	Le mandat du comité de gestion sera fonction du code de déontologie que la Commission va adopter.

Recommandations	Réponses
7. La Commission devrait favoriser et appuyer l'introduction et l'utilisation d'un mécanisme de dépistage à l'intention des commissaires et du personnel qui se heurtent à un dilemme morale ou éthique au travail.	La Commission n'a pas l'intention de donner suite à cette recommandation.
8. La Commission devrait incorporer le code de déontologie qu'elle adoptera dans son rapport annuel à l'Assemblée législative, de sorte à mieux le faire connaître et appliquer.	Une fois qu'il sera approuvé, le code de déontologie sera inclus dans le rapport annuel.
9. Conformément à son engagement d'inviter une vaste participation à ce processus, la Commission devrait : a) faire parvenir un court rapport d'avancement du projet à l'ensemble du personnel par courrier électronique en janvier 1998, b) mettre la version intégrale du rapport d'EthicScan à la disposition du public, c) produire une version du rapport adaptée aux besoins des personnes malvoyante ou aveugles, d) distribuer le code de déontologie aux commissions externes à l'Ontario qui, durant les consultations effectuées par EthicScan, avaient demandé à en obtenir un exemplaire.	Toutes ces recommandations ont été ou sont en train d'être mises en œuvre.
10. Le directeur général devrait entreprendre des discussions avec d'autres responsables du ministère des Affaires civiques, de la Culture et des Loisirs concernant les recommandations du rapport relatives aux dons, aux relations avec les anciens employés, à la protection contre la dénonciation, aux activités professionnelles en-dehors de la Commission et enfin à la divulgation de l'actif et de certaines relations.	Le directeur général a avisé le ministère et le Centre du leadership du Conseil de gestion que la Commission avait l'intention d'adopter un code de déontologie et leur a remis une copie du rapport du comité de déontologie.